

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### Risques et opportunités des nouvelles technologies pour le travailleur salarié

Lambert, Charlotte

*Published in:*

Vulnérabilités et droits dans l'environnement numérique

*Publication date:*

2018

*Document Version*

le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

*Citation for pulished version (HARVARD):*

Lambert, C 2018, Risques et opportunités des nouvelles technologies pour le travailleur salarié. Dans H Jacquemin & M Nihoul (eds), Vulnérabilités et droits dans l'environnement numérique. Collection de la Faculté de droit de l'UNamur, Larcier , Bruxelles, p. 571 - 612.

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# CHAPITRE 15

## Risques et opportunités des nouvelles technologies pour le travailleur salarié

Charlotte LAMBERT<sup>1</sup>

### Introduction

1. Les interactions entre les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et le travail sont complexes et nombreuses. Les NTIC sont des outils souvent indispensables dans l'organisation de l'entreprise d'aujourd'hui et influent sur les décisions stratégiques qui y sont prises<sup>2</sup>. Les NTIC sont vecteurs de changements dans le travail de l'entreprise et, ce faisant, ils ont une influence directe sur le travail des salariés et sur ses différentes composantes.

Ces questionnements s'inscrivent dans un monde du travail à l'épreuve de la flexibilité. Les limites spatiotemporelles du travail se modifient sans cesse et deviennent de plus en plus souples, ouvrant la voie à de nouvelles organisations du travail tels que les flexi-jobs, le télétravail, le travail en réseau... Le temps de travail effectif ne se mesure plus toujours à l'aune de la présence physique d'un travailleur selon un horaire déterminé dans l'entreprise et les temps de repos peuvent être interrompus par des moments de travail à l'ère de l'entreprise en réseau.

2. Compte tenu de ces évolutions inhérentes au monde du travail et l'imprégnation de ce dernier par les nouvelles technologies, la présente recherche porte sur l'hypothèse particulière du travailleur salarié qui preste occasionnellement ou régulièrement du télétravail. Nous avons cherché à identifier, par une revue de la littérature en sciences humaines, les risques et opportunités pour le bien-être du télétravailleur, en portant une attention particulière aux risques psychosociaux auxquels il peut être

---

<sup>1</sup> Assistante à l'Université de Namur.

<sup>2</sup> T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, Paris, Editions du Centre d'analyse stratégique de la Direction générale du travail, 2012, p. 10.

exposé. Le cadre légal et juridique des obligations légales en matière de bien-être au travail du télétravailleur a également été étudié.

Après une analyse générale des avantages et désavantages du télétravail, nous nous sommes employés à définir le cadre légal du télétravail, en différenciant le télétravail régulier du télétravail occasionnel. Nous avons cherché à identifier quels sont les risques et les opportunités des NTIC pour les travailleurs salariés en général et pour les télétravailleurs en particulier. Quelle influence a, pour la santé des travailleurs, l'organisation du télétravail ? Quelles sont les principales obligations en matière de bien-être au travail qui s'appliquent aux travailleurs et les spécificités du cadre légal en la matière en ce qui concerne les télétravailleurs ? Le cadre légal relatif au bien-être au travail permet-il de répondre adéquatement aux risques spécifiques encourus par les télétravailleurs occasionnels ou réguliers ? Autant de questions auxquelles nous avons tenté de répondre.

Enfin, nous avons abordé la question de la déconnexion. Dès la fin des années 1990, la littérature scientifique a mis en évidence le besoin de déconnexion du travailleur salarié. Le droit de se déconnecter a émergé dans le courant des années 2010 en France avant de trouver une consécration légale dès 2016 dans le Code du travail français. Étant donné le rôle de précurseur qu'a joué la France par rapport au droit à la déconnexion et sa proximité à la fois légale et juridique avec l'ordre juridique interne belge, une brève approche de droit comparé apporte une plus-value à l'étude des récentes évolutions en la matière en Belgique. Cette étude du droit français à la déconnexion se limite à une rapide analyse de quelques décisions de la Cour de cassation française et à l'analyse des dispositions pertinentes dans le Code du travail français. Aussi bien dans l'analyse du droit français que du droit belge, une réflexion critique est donnée quant à l'effectivité de ce 'droit à la déconnexion' s'il en est.

Pour l'ensemble de nos recherches, nous avons pris en considération non seulement la littérature juridique, mais également la littérature en sciences humaines, essentielle pour percevoir l'ensemble des dimensions d'un phénomène social dont une vision moniste aurait pu nous mener à une perception éthérée et déconnectée de la réalité sociale.

3. Dans la présente contribution, nous retraçons d'abord brièvement l'histoire de l'utilisation des NTIC dans le monde de l'entreprise, avec une attention particulière portée sur l'émergence du télétravail, pour terminer par quelques chiffres sur l'utilisation des NTIC au travail.

Dans un deuxième temps, nous traitons du bien-être psychosocial du télétravailleur. Nous commençons par définir globalement le télétravail ainsi que ses avantages et ses risques en général. Ensuite, nous donnons

un aperçu des risques et des opportunités du télétravail pour le bien-être du travailleur. Enfin, nous exposons brièvement le cadre juridique et les obligations légales en matière de bien-être au travail et nous analysons dans quelle mesure ce cadre légal est, ou non, adéquat pour répondre aux risques professionnels encourus par les télétravailleurs.

Dans un troisième temps, nous traitons de l'usage des nouvelles technologies au travail et de (du droit à) la déconnexion. Nous étudions le droit à la déconnexion à l'aune du droit français et la manière dont le droit belge permet (ou non) d'appréhender la déconnexion.

## SECTION 1. – Travail à l'ère numérique et usage des NTIC

4. Vecteurs de progrès, la technologie et l'innovation sont indissociables de l'histoire de l'industrie et du travail. Les NTIC ont émergé dans le monde des entreprises dès le milieu du XX<sup>e</sup> siècle.

5. Dans les années 1950, des calculateurs militaires sont introduits dans les entreprises privées<sup>3</sup>. L'informatique pénètre le monde du travail au fur et à mesure des découvertes technologiques et des besoins technologiques de l'entreprise<sup>4</sup>. C'est l'ère de la centralisation de l'information et du développement des processus d'automatisation<sup>5</sup>.

Les années 1980 voient l'avènement de l'informatique individuelle (le *personal computer*) qui amène une utilisation décentralisée des NTIC dans l'entreprise<sup>6</sup>. L'innovation technique permet de réduire le poids et la taille des ordinateurs et permet le développement des premiers ordinateurs « portables ». À la même époque, les logiciels de gestion intégrés se diffusent dans les entreprises et rendent possible une coordination informatique des procédures et de l'organisation du travail<sup>7</sup>.

<sup>3</sup> P. BRETON, *Une histoire de l'informatique*, Paris, Éditions du Seuil, 1990, 262 p. ; T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, op. cit., p. 21.

<sup>4</sup> C. FELIO, *Pratiques communicationnelles des cadres : usage intensif des TIC et enjeux psychosociaux*, Bordeaux, Université de Montaigne – Bordeaux III, 2013, p. 71.

<sup>5</sup> *Ibid.*, p. 71 ; T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, op. cit., p. 21.

<sup>6</sup> C. FELIO, *Pratiques communicationnelles des cadres : usage intensif des TIC et enjeux psychosociaux*, op. cit., p. 71 ; T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, op. cit., p. 21.

<sup>7</sup> T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, op. cit., p. 22.

L'avènement d'internet, dans les années 1990, permet aux entreprises d'avoir accès de manière rapide et facile à l'information qu'il contient<sup>8</sup>. Le *mailing* se généralise rapidement et internet devient un outil de communication pour l'entreprise<sup>9</sup>. Internet met l'entreprise en réseau<sup>10</sup>.

Dans le même temps, les téléphones portables progressent et se généralisent jusqu'à l'émergence des smartphones dans les années 2000. L'informatique se miniaturise et l'accès au réseau de l'entreprise est possible depuis du matériel informatique qui tient dans une poche de pantalon.

La dernière décennie a été marquée par l'apparition du *cloud computing*<sup>11</sup> qui permet aux travailleurs d'avoir accès au réseau de l'entreprise partout et tout le temps.

L'introduction du numérique dans le monde de l'entreprise est appelée, par la littérature, la troisième révolution industrielle. Pour les auteurs, nous entrons actuellement dans la quatrième révolution industrielle, c'est-à-dire que « le numérique permet de produire des nouveaux produits qui ne sont ni des biens ni des services mais des 'solutions' »<sup>12</sup>. Les enjeux pour l'emploi de cette quatrième révolution industrielle sont multiples : disparition à moyen terme de certaines fonctions devenues obsolètes, nouveaux lieux d'exécution des prestations de travail, nouveaux types de travail et de fonctions...<sup>13</sup>

6. Parallèlement à la diffusion des NTIC dans les entreprises, le travail à distance émerge en Californie dans les années 1970, afin de réduire les coûts et les pertes de temps des déplacements à la suite des chocs pétroliers de 1973 et 1979. Toutefois, il s'agit encore d'un mouvement très marginal qui ne touche que certains travailleurs et pour un temps limité<sup>14</sup>. À la fin des années 1980, grâce au développement des ordinateurs personnels et portables, la pratique du télétravail se développe aux États-Unis en ce qui concerne le secteur privé. Dès 1993, le Canada propose un innovant projet pilote de télétravail dans la fonction publique<sup>15</sup>. Le développement

<sup>8</sup> *Ibid.*, p. 22.

<sup>9</sup> C. FELIO, *Pratiques communicationnelles des cadres : usage intensif des TIC et enjeux psychosociaux*, op. cit., p. 72.

<sup>10</sup> *Ibid.*, p. 72.

<sup>11</sup> *Ibid.*, p. 73.

<sup>12</sup> M. DEBONNEUIL, « Et si on entraînait dans la quatrième révolution industrielle », *Tribune*, 2014, p. 42.

<sup>13</sup> *Ibid.*, p. 45.

<sup>14</sup> D. OLLIVIER, « Le succès du télétravail. Les effets de la nouvelle loi Travail », *S.E.R.*, 2017/12, pp. 34-35.

<sup>15</sup> *Ibid.*, p. 35.

d'internet, des réseaux, du *mailing* et, récemment, du *cloud computing* facilitent encore davantage la pratique du télétravail.

7. L'utilisation des nouvelles technologies est en constante augmentation et est de plus en plus intensive.

Alors que l'utilisation, en Europe, des machines et outils « classiques » dans le cadre du travail est en lente mais constante diminution entre 2000 et 2015, l'utilisation des NTIC, elle, suit la courbe inverse et augmente sans discontinuer<sup>16</sup>.

En 2005, 21 % des travailleurs de l'Union européenne déclaraient en faire un grand usage, 15 % un usage moyen et 64 % un usage faible. En 2010, ces chiffres étaient respectivement de 26 %, 18 % et 56 % pour atteindre, en 2015, 37 % de travailleurs qui font un usage important de ces nouvelles technologies, 20 % qui en font un usage moyen et 43 % qui en font un usage faible<sup>17 18</sup>. Ces chiffres suggèrent que, dans un futur proche, coexisteront des travailleurs qui n'utilisent pas ou très peu les nouvelles technologies et des travailleurs qui les utilisent massivement : cette différence impliquera nécessairement des expériences de travail distinctes qui auront des effets différents sur les carrières, la mobilité et la vie professionnelle de ces deux groupes de travailleurs<sup>19</sup>.

Certains types de professions sont plus particulièrement utilisatrices des NTIC que d'autres. Par exemple, les travailleurs agricoles ou les vendeurs utilisent moins les NTIC dans le cadre de leur travail que les *managers*, les employés de bureau, ou les techniciens<sup>20</sup>.

8. Le monde du travail s'est donc substantiellement transformé pour intégrer les NTIC. Et l'intégration même de ces dernières a profondément changé le monde du travail.

<sup>16</sup> Eurofound (2017), *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2017 update, p. 84.

<sup>17</sup> *Ibid.*, p. 85.

<sup>18</sup> Une utilisation intensive est comprise, dans ce rapport, comme une utilisation des NTIC au moins trois-quarts de la journée, une intensité moyenne est celle qui concerne entre un quart et la moitié de la journée, une intensité basse des NTIC est l'utilisation très rare voire inexistante des NTIC dans le cadre professionnel.

<sup>19</sup> Eurofound (2017), *op. cit.*, p. 85.

<sup>20</sup> Eurofound (2017), *op. cit.*, p. 85.

## SECTION 2. – Bien-être (psychosocial) du télétravailleur

9. Indubitablement, l'usage des NTIC et le télétravail influencent la vie professionnelle du travailleur et, de ce fait, influencent le bien-être des travailleurs.

Dans cette section, nous commençons par donner le cadre général du télétravail en donnant certains chiffres-clés et en mettant en exergue quelques avantages et risques. Nous en donnons également le cadre légal et juridique en analysant la C.C.T. n° 85<sup>21</sup> (qui traite du télétravail régulier) et la loi du 5 mars 2017<sup>22</sup> qui règle le télétravail occasionnel.

Dans un deuxième temps, nous analysons comment ces nouvelles pratiques de travail à distance influent sur le bien-être (en ce compris le bien-être psychosocial) des travailleurs. Nous évoquons quelques notions relatives au bien-être au travail et aux sources de risques, pour ensuite identifier les opportunités et les risques du télétravail et de l'usage des NTIC pour le bien-être du travailleur. Nous prenons en considération son bien-être physique, mais nous veillons également à prendre en considération l'influence des NTIC et du télétravail sur les risques psychosociaux auxquels il est exposé.

Enfin, nous traitons de la législation relative au bien-être au travail, en prenant particulièrement en considération la manière dont elle aborde le travail à distance dans l'environnement numérique.

### § 1. Télétravail

#### A) Une pratique de plus en plus courante...

10. La pratique du télétravail est de plus en plus courante. Entre 1992 et 2013, la proportion de travailleurs à domicile et de télétravailleurs est passée de 8 % à un peu plus de 14 %. Elle a donc quasiment doublé<sup>23</sup>. En 2018, près de 17 % des travailleurs font du télétravail, en majorité un jour par semaine<sup>24</sup>. La proportion est encore plus importante pour les personnes employées à Bruxelles puisqu'elle atteint 34,4 %, soit plus d'un

<sup>21</sup> C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005 conclue au sein du Conseil national du Travail concernant le télétravail, rendue obligatoire par l'A.R. du 13 juin 2006.

<sup>22</sup> Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, *M.B.*, 15 mars 2017.

<sup>23</sup> BELSTAT, Enquête EFT (Enquête sur les Forces de Travail), citée et analysée par CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'EMPLOI, *Rapport 2015*, Bruxelles, 2015, p. 241.

<sup>24</sup> S.P.F. MOBILITÉ ET TRANSPORTS, *Les chiffres clés du télétravail en Belgique*, Ed. S.P.F. Mobilité et transports, 2018, p. 2.

travailleur sur trois<sup>25</sup>. Ce sont les travailleurs hautement qualifiés et âgés de 35 à 44 ans qui sont les plus nombreux à faire du télétravail<sup>26</sup>.

11. Bien que la distinction ne soit pas toujours claire dans la pratique ou dans les mesures statistiques des organisations du travail, il convient de différencier juridiquement la notion de télétravail de celle de travailleur à domicile. Le travailleur à domicile est celui qui exécute son travail, sous l'autorité d'un employeur, à son domicile ou tout autre endroit choisi par eux, sans être sous la surveillance ou le contrôle direct de son employeur<sup>27</sup>. Le télétravailleur, quant à lui, exécute ses prestations dans le cadre de son contrat de travail hors des locaux de l'employeur en utilisant les technologies de l'information<sup>28</sup>.

La distinction entre travailleurs à domicile et télétravailleurs réside donc principalement dans l'usage ou non des technologies de l'information et de la communication dans la prestation du travail en dehors des locaux de l'entreprise. Élément inhérent à la qualification juridique du télétravail, l'utilisation des NTIC permet la mise en pratique du télétravail en garantissant une présence et une implication virtuelle du travailleur même en l'absence de sa présence physique. Parler de télétravail revient donc, nécessairement, à parler de l'usage des NTIC dans le travail à distance des locaux de l'entreprise.

## B) ...en réponse à des enjeux de société...

12. Les partisans du télétravail arguent que la pratique peut répondre à certains enjeux de société et rencontrer les différents intérêts de la société, des pouvoirs publics, des travailleurs et des employeurs. Nous verrons, par la suite, que la pratique du télétravail, bien que très positive à plusieurs égards, ne constitue pas la réponse universelle à tous les enjeux sociétaux et du monde du travail voir que la pratique comporte, en elle-même, certains désavantages et risques pour les acteurs concernés.

13. L'impact positif du télétravail sur la mobilité est un des avantages fréquemment invoqués, dans la mesure où la pratique du télétravail allège le temps passé dans le trajet domicile-lieu de travail pour le travailleur, permet de réduire l'espace de bureaux ou de stationnement nécessaire

<sup>25</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>26</sup> BELSTAT, Enquête EFT (Enquête sur les Forces de Travail), citée et analysée par CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'EMPLOI, *Rapport 2015, op. cit.*, p. 243.

<sup>27</sup> Art. 119.1, Loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, *M.B.*, 22 août 1978.

<sup>28</sup> Art. 2, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc. ; art. 23, Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, préc.



dans l'entreprise et permet de diminuer l'intensité du trafic<sup>29</sup>. La diminution du trafic diminue l'émission de polluants atmosphériques et permet donc de limiter l'impact environnemental des déplacements liés au travail<sup>30</sup>. Par ailleurs, la réduction des distances parcourues permet également de réduire les accidents de la route<sup>31</sup>. Enfin, moins de déplacements automobiles contribuent à diminuer les coûts externes (pollution, congestion du trafic, usure de l'infrastructure autoroutière, ...) liés à l'utilisation de la voiture<sup>32</sup>.

14. Le télétravail permet également au travailleur de pouvoir organiser plus librement son temps afin d'avoir un meilleur équilibre entre sa vie professionnelle et sa vie privée. En « économisant » le temps de trajet et en restant à domicile, le travailleur a plus facilement l'occasion de se consacrer aux tâches familiales et privées. Nous revenons sur ce point dans l'analyse des risques et opportunités du télétravail pour le bien-être (psychosocial) du télétravailleur (*infra*).

15. En outre, ce mode d'organisation du travail a d'autres avantages. Plusieurs études affirment que le télétravailleur serait plus productif (10 à 20 % en moyenne), ce dernier pouvant travailler sans être interrompu ou distrait dans son travail par ses collègues<sup>33</sup>. Il est toutefois nécessaire de relativiser les résultats de ces études. Ces études ne définissent et n'objectivent pas toujours préalablement ce qu'est la productivité. De plus, leur appréhension de la productivité diffère entre elles. Par ailleurs, ces études mesurent parfois le sentiment subjectif de productivité du travailleur interrogé ce qui peut entraîner un biais dans la mesure. Enfin, d'autres travaux mettent en évidence le fait que la productivité des télétravailleurs est corrélée avec d'autres facteurs telles les interactions avec les membres de la famille ou avec le *management* de l'entreprise dont la surveillance et

<sup>29</sup> Voy. à cet égard la brochure : S.P.F. MOBILITÉ ET TRANSPORTS, *Les chiffres clés du télétravail en Belgique*, op. cit., 17 p.

<sup>30</sup> I.B.G.E., *Plans de déplacements d'entreprise : les mesures à prendre. L'impact du télétravail sur l'environnement, la mobilité et en termes socio-économique dans les grandes entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale*, Bruxelles, 2006, p. 4.

<sup>31</sup> A. DEVELTERE et C. GUERRY, *Pourquoi et comment encourager le télétravail en Belgique ?*, Bruxelles, Institut Vias, 2017, p. 7.

<sup>32</sup> I.B.G.E., *Plans de déplacements d'entreprise : les mesures à prendre. L'impact du télétravail sur l'environnement, la mobilité et en termes socio-économique dans les grandes entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale*, op. cit., p. 4.

<sup>33</sup> Voy. e.a. Y. BARUCH, « Teleworking. Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers », *New technologies, Work and Employments*, 2000, vol. 14, pp. 18-31 ; K. DANIELS, D. LAMOND et P. STANDEN, « Teleworking : Frameworks for organizational research », *Journal of Management Studies*, 2001, pp. 1151-1185.

le contrôle s'effectuent à distance<sup>34</sup>. Ces éléments amènent une réserve quant aux liens directs qui peuvent être faits entre productivité et télétravail, liens qui sont loin d'être évidents<sup>35</sup>.

16. Certaines recherches mettent en avant le fait que le télétravailleur est moins absent (recul de 20 % à 25 % de l'absentéisme) que le travailleur qui n'a pas accès au télétravail<sup>36</sup>. Le fait pour un travailleur de bénéficier d'un temps de travail flexible qui a fait l'objet d'une négociation avec son employeur (ce qui est le cas lorsqu'il peut effectuer du télétravail) augmente la satisfaction au travail et l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Ces éléments sont des facteurs de santé pour le travailleur et diminuent, de ce fait, l'absentéisme dans les entreprises qui permettent de tels aménagements<sup>37</sup>. De plus, dans le cas où l'absence du travail est liée à une incapacité à se rendre sur le lieu du travail comme c'est – par exemple – le cas pour un travailleur dont la jambe est plâtrée mais dont le travail est un travail de bureau sans présence physique requise, le télétravail peut être une solution afin de permettre à ce travailleur de continuer à exercer son travail sans devoir être mis en incapacité de travail. En toute hypothèse, cela peut également être une solution pour les personnes handicapées pour qui l'employeur ne pourrait pas adapter ses locaux pour assurer une présence journalière de la personne sur les lieux<sup>38</sup>.

### C) ... sans toutefois être la panacée

17. Le télétravail est un mode d'organisation du travail qui comporte également des limites. Croire qu'il serait la panacée, la solution idéale pour faire face à tous les problèmes potentiellement rencontrés au travail est bien sûr illusoire. Intrinsèquement, le télétravail comporte des inconvénients indéniables. Ces inconvénients peuvent survenir préalablement à la mise en place du télétravail et donc mettre à mal sa réalisation dans

<sup>34</sup> D.-J. NEUFELD et Y. FANG, « Individual, social and situational determinants of telecommuter productivity », *Information and management*, 2005, pp. 1037-1049.

<sup>35</sup> A. AGUILERA, V. LETHIAIS, A. RALLET et L. PROULHAC, « Le télétravail, un objet sans désir ? », *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, 2016/1 (Février), pp. 245-266.

<sup>36</sup> Voy. e.a. Eurofund (2012), *Organisation of working time: Implications for productivity and working conditions – Overview report*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2012, pp. 29-38 ; E. KITOU et A. HORVATJ, « External air pollution costs of telework », *The international Journal of Life Cycle Assessment*, 2008, pp. 155-165 ; L. TASKIN, « Le télétravail en manque de régulations », *Regards économiques*, 2006, pp. 5-7.

<sup>37</sup> Eurofund (2012), *op. cit.*, p. 2.

<sup>38</sup> Ces aménagements, dès lors qu'ils sont raisonnables, doivent obligatoirement être mis en place par l'employeur en vertu de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination.

l'entreprise (comme la peur du changement ou la perte de contrôle des supérieurs hiérarchiques sur le travailleur), d'autres sont susceptibles de se réaliser en cours d'exécution du télétravail et entraînent alors des conséquences pour la santé du télétravailleur.

18. Pour l'entreprise, le télétravail peut entraîner la nécessité de réorganiser le travail de manière conséquente<sup>39</sup>. Le fait que le travailleur ne soit plus (toujours) physiquement présent dans l'entreprise (peut) donner lieu à un certain nombre de changements organisationnels dans l'entreprise<sup>40</sup> et (peut) nécessite(r) un aménagement des pratiques mais également de la culture de l'entreprise<sup>41</sup>. La perspective de ces changements peut constituer un frein pour l'employeur de mettre en place le télétravail pour les entreprises où il n'est pas encore pratiqué<sup>42</sup>. Pourtant, parmi les entreprises qui pratiquent le télétravail, seules 7,8 % de ces dernières ont dû réorganiser le travail pour le mettre en place<sup>43</sup>.

En outre, le télétravail peut donner le sentiment, dans le chef des managers, à une perte de contrôle sur le travail presté par les télétravailleurs en raison de l'absence physique du travailleur. Le management se fait alors « à distance »<sup>44</sup>, éventuellement par le biais d'une surveillance au moyen des nouvelles technologies<sup>45</sup> : connexion sur le réseau de l'entreprise, disponibilité téléphonique du travailleur, traitement immédiat des courriels ...

19. Pour le travailleur, la pratique du télétravail peut également comporter certains désavantages de nature à mettre en danger son bien-être psychosocial. Nous revenons sur ces risques dans l'analyse des risques et opportunités du télétravail pour le bien-être (psychosocial) du télétravailleur (*infra*).

Le télétravail est une opportunité de répondre à certains intérêts sociétaux, mais aussi individuels des travailleurs et de leurs employeurs mais ne constitue pas non plus la solution idéale. Il convient de prendre en

<sup>39</sup> A. AGUILERA, V. LETHIAIS, A. RALLET et L. PROULHAC, « Le télétravail, un objet sans désir ? », *op. cit.*, p. 254.

<sup>40</sup> L. TASKIN, « Le télétravail en manque de régulations », *op. cit.*, p. 8.

<sup>41</sup> A. AGUILERA, V. LETHIAIS, A. RALLET et L. PROULHAC, « Le télétravail, un objet sans désir ? », *op. cit.*, p. 254.

<sup>42</sup> *Ibid.*, p. 254 : les auteurs ont relevé cette tendance dans le cadre d'une enquête de l'observatoire OPSIS qui réalise en Bretagne des enquêtes auprès de PME et de particuliers sur les usages du numérique.

<sup>43</sup> *Ibid.*, p. 254.

<sup>44</sup> L. TASKIN, « Le télétravail en manque de régulations », *op. cit.*, p. 8.

<sup>45</sup> A. AGUILERA, V. LETHIAIS, A. RALLET et L. PROULHAC, « Le télétravail, un objet sans désir ? », *op. cit.*, p. 255.

considération l'ensemble des avantages et des inconvénients de la pratique pour pouvoir en identifier les enjeux et les contours.

## D) Régime juridique

20. Le télétravail est principalement régi, en Belgique, par deux normes : la C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005 qui règle le télétravail régulier et la loi du 5 mars 2017 du concernant le travail faisable et maniable<sup>46</sup> qui régit, quant à elle, le télétravail occasionnel.

### 1° Télétravail régulier et C.C.T. n° 85

21. La C.C.T. n° 85<sup>47</sup> qui encadre légalement le télétravail fait suite à un accord-cadre européen sur le télétravail conclu entre les partenaires sociaux<sup>48</sup>. La conclusion de cette C.C.T. est un moyen, pour les partenaires sociaux, « d'encourager cette nouvelle forme d'organisation de travail, de façon à ce que la flexibilité et la sécurité aillent de pair, que la qualité des emplois soit accrue et que les chances des personnes handicapées sur le marché du travail soient améliorées »<sup>49</sup>.

22. Rappelons ici que la C.C.T. n° 85 définit le télétravail comme : « une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat de travail, dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière et non occasionnelle »<sup>50</sup>. Les partenaires sociaux, dans le commentaire assorti à cet article, excluent du champ d'application de la C.C.T. les télétravailleurs mobiles<sup>51</sup>. En sus de la C.C.T. n° 85, les articles 119.1 et 119.2 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail s'appliquent également aux télétravailleurs, bien qu'ils soient dans le chapitre de la loi qui concerne les travailleurs à domicile.<sup>52</sup> Etant donné que la définition du travailleur à domicile est contenue dans l'article 119.1 de la loi du 3 juillet 1978 relative

<sup>46</sup> Art. 22 à 28, Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, préc.

<sup>47</sup> C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>48</sup> Accord-cadre volontaire sur le télétravail du 16 juillet 2002, conclu entre les partenaires sociaux européens.

<sup>49</sup> Considérations liminaires, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>50</sup> Art. 2, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>51</sup> C'est-à-dire ceux dont la mobilité fait partie intégrante de leurs prestations contractuelles.

<sup>52</sup> Les articles 119.3 et suivants de la loi ne s'appliquent, quant à eux qu'aux travailleurs à domicile à l'exclusion des télétravailleurs.

aux contrats de travail, le télétravailleur doit donc être considéré comme une catégorie de travailleurs à domicile<sup>53</sup>. Cette qualification ne correspond toutefois pas à l'avis du CNT qui considère que les télétravailleurs ne doivent pas être assimilés à une catégorie particulière de travailleurs à domicile car une telle assimilation aurait pour effet de les exclure des dispositions relatives au temps de travail (repos du dimanche, travail de nuit...) qui s'appliquent de manière générale pour les travailleurs, à l'exception des travailleurs à domicile<sup>54</sup>.

23. Le télétravail doit toujours être volontaire<sup>55</sup>, qu'il soit convenu par les parties à la conclusion du contrat de travail ou en cours d'exécution de ce dernier. Cet accord doit être conclu individuellement et par écrit, au plus tard le jour où le travailleur commence le télétravail<sup>56</sup>. Il peut être intégré dans le contrat ou, le cas échéant, faire l'objet d'un avenant au contrat de travail<sup>57</sup>. L'accord des parties concernant le télétravail doit comporter certaines mentions, dont la fréquence du télétravail et éventuellement les jours concernés, les moments durant lesquels le travailleur doit être joignable et par quels moyens, les modalités de prise en charge par l'employeur des frais et des coûts, les conditions auxquelles il peut être mis fin à la pratique du télétravail ou encore les conditions auxquelles le travailleur peut faire appel à un support technique<sup>58</sup>. Si cet accord n'a pas été constaté par écrit, le télétravailleur a le droit d'intégrer ou de réintégrer les locaux de l'employeur<sup>59</sup>. L'employeur ne dispose pas de la même prérogative en cas de défaut de convention écrite relative au télétravail.

24. Le télétravailleur ne peut être traité différemment que n'importe quel autre travailleur<sup>60</sup> de l'entreprise, et doit, de ce fait, être valablement informé des conditions de travail et des conditions de travail complémentaires qui s'appliquent à lui<sup>61</sup>.

Le télétravailleur organise son travail comme il le souhaite en tenant toutefois compte de la durée du travail applicable dans l'entreprise. La charge de travail du télétravailleur, ainsi que les critères de résultats qui

<sup>53</sup> W. VAN EECKHOUTTE et Y. NEUPREZ, *Compendium social. Droit du travail 2017-2018*, Waterloo, Wolters-Kluwers, 2017, p. 2831.

<sup>54</sup> Avis du C.N.T. n° 1528 sur la mise en œuvre de l'accord volontaire européen sur le télétravail du 16 juillet 2002, séance du 9 novembre 2005.

<sup>55</sup> Art. 5, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>56</sup> Art. 6, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>57</sup> Art. 6, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>58</sup> Art. 6, § 2, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>59</sup> Art. 6, § 3, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>60</sup> Dont la situation est comparable.

<sup>61</sup> Art. 7, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

lui sont appliqués, sont similaires à ceux prévus pour des travailleurs comparables dans l'entreprise. L'employeur est tenu de mettre en place les mesures nécessaires pour éviter son isolement, entre autres, en permettant au travailleur de rencontrer facilement ses collègues ou encore en lui donnant accès aux informations de l'entreprise<sup>62</sup>.

25. « L'employeur est tenu de fournir au télétravailleur les équipements nécessaires au télétravail, de les installer et de les entretenir. L'employeur prend exclusivement en charge les coûts des connexions et communications liées au télétravail »<sup>63</sup>. Les coûts des autres frais relatifs au télétravail (frais de chauffage ou d'électricité, par exemple), ne sont pas visés par la C.C.T. n° 85.

À défaut d'une disposition contractuelle<sup>64</sup> ou d'une convention collective prévoyant un autre montant, l'article 119.6 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail prévoit que les travailleurs à domicile doivent recevoir une indemnité équivalente à 10 % de la rémunération. Néanmoins, cette disposition ne s'applique pas aux télétravailleurs bien que les parties restent libres de convenir une indemnité si elles le souhaitent<sup>65</sup>. Si le travailleur, dans le cadre du télétravail, utilise ses propres équipements, l'employeur est tenu de supporter les « frais d'installation des programmes informatiques, les frais de fonctionnement et d'entretien ainsi que le coût de l'amortissement de l'équipement, liés au télétravail »<sup>66</sup>. Les frais afférents au télétravail et incombant à l'employeur doivent être calculés avant le début des prestations<sup>67</sup>. L'employeur est tenu des coûts liés à la perte ou à l'endommagement des équipements et des données utilisées par le télétravailleur dans le cadre du télétravail<sup>68</sup>.

Comme tout travailleur, le télétravailleur doit prendre soin du matériel mis à sa disposition par l'employeur dans le cadre de son travail<sup>69</sup>. Il doit informer directement son employeur en cas de panne ou d'un élément de force majeure qui rendrait impossible l'exécution de son travail. Il conserve, dans ce cas, le droit à la rémunération convenue.

<sup>62</sup> Art. 8, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>63</sup> Art. 9, al. 1, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>64</sup> Telle que prévue dans l'article 119.4, § 2, 4), Loi du 3 juillet 1978, *M.B.*, 22 août 1978.

<sup>65</sup> W. VAN EECKHOUTTE et Y. NEUPREZ, *Compendium social. Droit du travail 2017-2018*, op. cit., p. 2835.

<sup>66</sup> Art. 9, al. 3, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>67</sup> Art. 9, al. 3, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>68</sup> Art. 11, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>69</sup> Art. 12, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

« L'employeur doit prendre les mesures, notamment en matière de logiciels, assurant la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles »<sup>70</sup>.

26. En matière de bien-être au travail<sup>71</sup>, il incombe à l'employeur d'informer le télétravailleur sur la politique de bien-être au travail dans l'entreprise, et plus particulièrement en ce qui concerne l'exposition aux écrans et les risques y afférents<sup>72</sup>. Comme c'est le cas pour tous les autres travailleurs de l'entreprise, le télétravailleur est tenu d'appliquer ces politiques de santé et le service interne de prévention et de protection au travail peut avoir accès aux locaux du télétravail afin de vérifier l'application des règles relatives au bien-être au travail. Si le lieu du télétravail est un lieu d'habitation, le service ne peut effectuer cette visite qu'après notification et accord du télétravailleur. Cette visite peut se tenir à la demande du télétravailleur.

Que ce soit en termes de formation ou de possibilités de carrière, le télétravailleur doit bénéficier des mêmes droits que les travailleurs qui lui sont comparables et qui travaillent dans l'entreprise<sup>73</sup>. Il bénéficie aussi des mêmes droits collectifs que les autres travailleurs et doit pouvoir communiquer avec les représentants du personnel de l'entreprise<sup>74</sup>.

## 2° *Télétravail occasionnel et loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable*

27. Par la loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, le législateur entend clarifier et encadrer la pratique du télétravail occasionnel qui, jusqu'alors, échappait aux prescrits de la C.C.T. n° 85 et était donc réglé de manière informelle entre le travailleur et son employeur. Le télétravail occasionnel est défini par cette loi comme : « une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail dans le cadre d'un contrat de travail, utilisant les technologies de l'information, dans laquelle des activités, qui pourraient également être réalisées dans les locaux de l'employeur, sont effectuées en dehors de ces locaux de façon occasionnelle

<sup>70</sup> Art. 14, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>71</sup> Art. 15, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>72</sup> Voy., à ce titre, le Titre 2, Livre VIII, Code du bien-être au travail, 28 avril 2017, M.B., 2 juin 2017 concernant la prévention du bien-être pour les postes de travail munis d'écrans de visualisation.

<sup>73</sup> Art. 16, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>74</sup> Art. 17, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

et non-régulière »<sup>75</sup>. Le télétravailleur occasionnel peut travailler à son domicile ou à tout autre endroit qu'il choisirait<sup>76</sup>.

28. Comme le télétravailleur régulier, celui qui preste du télétravail occasionnel bénéficie d'une égalité de traitement avec ses collègues dont la situation est comparable et gère l'organisation de son travail dans les limites de durée du travail applicables dans l'entreprise<sup>77</sup>. Le législateur, dans l'exposé des motifs de la loi, précise : « le travailleur devra donc respecter le nombre d'heures prévues dans son horaire de travail, sans avoir à respecter strictement son horaire de travail à cet égard. Lorsqu'un travailleur doit interrompre son temps de travail pendant une heure, par exemple pour un rendez-vous chez un médecin, il devra rattraper cette heure plus tard dans la journée en dehors du cadre de son horaire de travail normal et sans que cela ne soit considéré comme une heure supplémentaire »<sup>78 79</sup>.

29. Le travailleur peut, pour des raisons personnelles ou parce qu'il se trouve dans une situation de force majeure, prétendre à du télétravail occasionnel pour autant que sa fonction et que l'activité exercée soient compatibles avec cette pratique<sup>80</sup>. Selon les travaux préparatoires de la loi, sont, notamment, des situations de force majeure : une grève de train imprévue ou une panne de voiture<sup>81</sup>. C'est à dessein que le législateur n'a pas précisé ce qu'il y a lieu d'entendre par « raisons personnelles » dans la mesure où, selon les travaux préparatoires, les situations qui pourraient se présenter peuvent être diverses et variées de telle sorte qu'une description plus précise n'est pas souhaitable<sup>82</sup>.

Le salarié qui souhaite bénéficier du télétravail occasionnel doit en faire la demande à son employeur dans un délai raisonnable en y indiquant le motif<sup>83</sup>. C'est, à nouveau, volontairement qu'aucune précision sur l'importance de ce délai raisonnable n'est apportée : en effet, dans un cas de force majeure, ce délai pourrait être très court alors qu'en cas de raisons

<sup>75</sup> Art 23, Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, préc.

<sup>76</sup> Art. 24, Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, préc.

<sup>77</sup> Art. 25, Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, préc.

<sup>78</sup> Et il ajoute : « Cette disposition correspond à l'article 8, § 1<sup>er</sup> de la convention collective de travail n° 85 du Conseil national du Travail ».

<sup>79</sup> Exposé des motifs, projet de loi concernant le travail faisable et maniable, *Doc. parl.*, Ch. repr., 2016-2017, n° 54-2247/001, p. 21.

<sup>80</sup> Art. 26, § 1, Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, préc.

<sup>81</sup> Exposé des motifs, projet de loi concernant le travail faisable et maniable, préc., p. 22.

<sup>82</sup> Exposé des motifs, projet de loi concernant le travail faisable et maniable, préc., p. 22.

<sup>83</sup> Art. 26, § 2, Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, préc.



personnelles, le travailleur doit pouvoir informer beaucoup plus vite son employeur de sa demande<sup>84</sup>. L'employeur qui ne pourrait pas autoriser le télétravail informe par écrit le travailleur des raisons qui l'empêchent d'accéder à sa demande<sup>85</sup>. Les parties doivent également se mettre d'accord sur les modalités du télétravail, entre autres sur la mise à disposition éventuelle de l'employeur de l'équipement nécessaire, sur l'accessibilité du télétravailleur occasionnel ou sur la prise en charge par l'employeur des frais afférents au télétravail<sup>86</sup>.

Le cas échéant, une C.C.T. d'entreprise ou le règlement de travail peuvent fixer le cadre en matière de télétravail occasionnel dans l'entreprise. Dans ce cas, il faudra au moins déterminer : les fonctions compatibles avec le télétravail, la procédure de demande du télétravail occasionnel, la mise à disposition de l'équipement nécessaire, l'accessibilité du travailleur ou encore la question de la prise en charge des frais par l'employeur<sup>87</sup>.

### 3° Comparaison des deux régimes juridiques applicables au télétravail

30. Le télétravail occasionnel et le télétravail régulier diffèrent fondamentalement par leur fréquence. Si le premier est destiné à être mis en place ponctuellement pour des raisons spécifiques, le second est davantage un mode d'exécution régulier du contrat de travail. Ils revêtent, de ce fait, chacun un formalisme particulier et adapté aux spécificités propres du télétravail occasionnel ou régulier.

Dans les deux cas, l'égalité de traitement avec tous les autres travailleurs de l'entreprise ainsi que la libre organisation par le travailleur de son temps de travail sont garantis par les dispositions légales applicables.

Toutefois, seule la C.C.T. n° 85 impose à l'employeur de mettre en place des mesures concernant le bien-être au travail, par exemple, la lutte contre l'isolement social du télétravailleur. La mise à disposition des outils de travail nécessaires ainsi que les coûts de connexion sont à la charge de l'employeur en cas de télétravail régulier. Ils font, par contre, l'objet d'un accord entre les parties en cas de télétravail occasionnel.

Ces différences de régime sont justifiées par le caractère ponctuel ou non du télétravail. En cas de télétravail occasionnel, les parties doivent souvent rapidement décider et mettre en place le télétravail. Des procédures trop contraignantes pourraient entraver la mise en œuvre du

<sup>84</sup> Exposé des motifs, projet de loi concernant le travail faisable et maniable, préc., p. 22.

<sup>85</sup> Art. 26, § 2, Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, préc.

<sup>86</sup> Art. 26, § 3, Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, préc.

<sup>87</sup> Art. 27, Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, préc.

télétravail occasionnel. Dans le cas du télétravail régulier, ce dernier est plus fréquent. Il est donc important que le télétravailleur régulier puisse avoir des garanties concernant les modalités d'exécution du télétravail.

31. Rappelons toutefois que les parties sont toujours libres de convenir, soit individuellement, soit collectivement, d'autres garanties et modalités pour autant qu'elles ne contreviennent pas aux normes légales applicables. Par ailleurs, il convient également de tenir compte du fait que les parties peuvent également s'organiser de manière informelle concernant l'exécution du télétravail. Dans le cas du télétravail régulier, l'absence de formalisme n'est sanctionnée qu'à l'initiative du travailleur qui pourra alors réintégrer les locaux de l'entreprise. Aucune sanction n'est prévue dans le cadre du télétravail occasionnel. Le télétravail 'informel' peut donner lieu à un sentiment de précarité et d'insécurité dans le chef du travailleur puisque les modalités du télétravail ne font alors l'objet d'aucune convention entre les parties.

## **§ 2. Risques et opportunités du télétravail sur le bien-être (psychosocial) du travailleur**

32. Le travail à distance à l'aide des NTIC offre des opportunités mais également des risques en ce qui concerne le bien-être du télétravailleur. Dans cette section, mettons l'accent sur l'impact potentiellement positif et potentiellement négatif de la pratique du télétravail.

Il n'est donc pas question, dans la présente contribution, de pointer le télétravail ou l'usage des NTIC comme étant, en eux-mêmes, dommageables pour la santé (psychosociale) du salarié. L'identification d'un risque ne suppose pas la réalisation de celui-ci. La définition même du risque, en matière de bien-être au travail, ne suppose d'ailleurs par la réalisation du dommage mais bien la probabilité qu'un dommage se produise. De même que la mise en évidence d'un avantage lié au télétravail comme facteur de santé au travail ne protège pas le travailleur de voir un dommage pour sa santé survenir.

Il est également essentiel de rappeler que chaque individu réagit différemment aux mêmes risques. La mise en évidence d'un risque ne signifie pas sa réalisation universelle. L'essentiel est que l'entreprise puisse, dans le cadre de la mise en œuvre de sa politique de bien-être, identifier et mettre en œuvre des mesures de prévention contre les risques inhérents au télétravail, le cas échéant. Comme le souligne Jauréguiberry : « La question n'est donc pas de considérer les technologies de communication comme productrices *sui generis* de nouvelles formes d'exploitation, mais de savoir

si la simultanéité télécommunicationnelle qu'elles autorisent tend plutôt à renforcer les inégalités existantes (sous la forme du couple contrôle/dépendance) ou, au contraire, à les émousser (en permettant d'expérimenter de nouvelles formes d'organisation dans le sens d'une plus grande autonomie et responsabilité de chacun) »<sup>88</sup>.

Dans un souci de clarté, nous identifions ces risques et opportunités du télétravail et de l'usage au sein de chacune des sources de risques préalablement identifiées (*infra*).

## A) Notions

33. La législation relative au bien-être au travail est issue de la directive cadre européenne 89/691/CEE du 12 juin 1989<sup>89</sup>. Le législateur, à l'occasion de la transposition de cette directive en droit belge, a préféré la notion de 'bien-être' à celles de 'santé et sécurité' de la directive en raison de son caractère plus large et plus englobant : « celui-ci [le bien-être au travail] comprend les domaines classiques de la sécurité, de la santé et de l'hygiène mais également l'ergonomie, le stress et l'influence de l'environnement sur les conditions de travail. On veut ainsi mieux tenir compte des nouvelles formes de travail telles que le travail à domicile, les horaires flexibles, la sous-traitance, le travail intérimaire, etc. »<sup>90</sup>. Au sens de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être au travail, le bien-être au travail est défini comme : « l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans lesquelles le travail est effectué »<sup>91</sup>. Les facteurs visés par la loi concernent la sécurité du travail, la protection de la santé du travailleur au travail, les aspects psychosociaux au travail, l'ergonomie, l'hygiène au travail, l'embellissement des lieux de travail et les mesures prises en matière d'environnement pour ce qui concerne leur influence sur les autres facteurs<sup>92</sup>.

34. Les risques psychosociaux, quant à eux, sont définis par la législation relative au bien-être au travail comme « la probabilité qu'un ou

<sup>88</sup> F. JAURÉGUIBERRY, « La déconnexion aux technologies de communication », *Réseaux*, 2014/4, pp. 15-49 ; N. SARTHOU-LAJUS, « Le droit de se connecter et... de se déconnecter », *S.E.R.*, 2013/3, p. 37.

<sup>89</sup> Directive 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail, *J.O.C.E.*, L 183 du 29 juin 1989.

<sup>90</sup> Projet de loi concernant le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord. 1995, n° 49-071/007, p. 6.

<sup>91</sup> Art. 3, § 1, 1°, Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

<sup>92</sup> Art. 4, Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail, préc.

plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger »<sup>93</sup>.

**35.** Les risques au travail peuvent provenir de cinq sources principales :

- l'organisation du travail, c'est-à-dire « la manière dont sont structurées et réparties les tâches au sein de l'entreprise ainsi que les relations d'autorité destinées à mettre en œuvre les objectifs de l'entreprise. On y retrouve aussi bien les politiques globales et générales menées dans l'entreprise (telle que la politique en matière de bien-être, d'absentéisme) que les outils de gestion »<sup>94</sup> ;
- les relations interpersonnelles au travail : que ce soient les rapports sociaux entre le travailleur et ses supérieurs hiérarchique, entre les travailleurs, ou encore des rapports que le travailleur entretient avec des tiers (les clients ou les bénéficiaires d'un service, les fournisseurs,...)<sup>95</sup> ;
- les conditions de vie au travail qui concernent l'environnement physique ou les conditions matérielles de travail (équipements, locaux, ...) <sup>96</sup> ;
- les conditions de travail, c'est-à-dire « les paramètres qui influencent l'exécution du travail. Parmi les conditions de travail, on trouve entre autres l'horaire de travail, le type de contrat ou encore la rémunération. Les conditions de travail ont un impact sur la santé mentale et physique et le bien-être des travailleurs »<sup>97</sup> ;
- le contenu du travail.

## **B) Organisation du travail et nouvelles formes de surveillance du télétravail**

**36.** La pratique du télétravail agit sur l'organisation du travail. En effet, la 'déspatialisation' du travailleur peut entraîner dans l'entreprise de

<sup>93</sup> Art. 32/1, Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, préc.

<sup>94</sup> V. FLOHIMONT, C. LAMBERT, J. BERREWAERTS, S. ZAGHDANE, M. DESSEILLES et A. FÜFZA, *Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail*, Bruxelles, S.P.F. Emploi, Travail et Concertation Sociale, 2013, p. 12.

<sup>95</sup> *Ibid.*, p. 13.

<sup>96</sup> *Ibid.*, p. 12.

<sup>97</sup> *Ibid.*, p. 12.

nouvelles formes de management (souvent en utilisant les NTIC), le développement de nouvelles interfaces de travail dans l'environnement numérique de l'entreprise, de nouvelles formes de surveillance (chronométrage, déconnexion forcée en cas d'inactivité ...) ou encore des injonctions de joignabilité accrue<sup>98 99</sup>.

La mise en place du télétravail constitue une opportunité pour l'entreprise qui pourra alors initier un changement de l'organisation du travail et la manière de travailler au sein de l'entreprise. Ce changement n'est pas forcément négatif pour le bien-être du travailleur. Il peut constituer pour le management et les membres de l'entreprise l'occasion de repenser le fonctionnement du travail et de mettre en place des mesures permettant de favoriser un bien-être au travail, en renforçant, par exemple l'autonomie du travailleur. Dans le modèle de mesure du stress au travail qu'il a développé en 1979, Karasek a mis en évidence le fait que la latitude décisionnelle laissée au travailleur était un facteur permettant de diminuer le stress auquel il est soumis. Si le télétravail est organisé de telle manière qu'il permet une autonomie dans le travail pour le travailleur, alors, cette pratique peut être un facteur favorisant son bien-être psychosocial.

37. Cette situation peut également comporter certains risques. En effet, la surveillance accrue dont le télétravailleur peut faire l'objet souvent par le biais de son outil de travail (les NTIC) peut diminuer son sentiment d'autonomie et donc favoriser l'apparition de troubles et de dommages psychosociaux. Depuis les années 1990, le discours managérial est porteur d'un paradoxe : le discours général est favorable à l'autonomie et la prise d'initiative des travailleurs et, parallèlement, le contrôle du travail s'accroît et prend de nouvelles formes plus inédites et performantes dans l'environnement numérique<sup>100</sup>.

38. Dans le cadre du télétravail, cette surveillance hiérarchique s'exerce généralement à distance par le biais des NTIC. Elle peut également prendre la forme d'une injonction de joignabilité accrue qui, non seulement, est paradoxale vis-à-vis de l'autonomie généralement laissée au télétravailleur mais qui l'est aussi vis-à-vis des avantages communément mis en évidence de cette organisation du travail. En effet, le fait de ne pas être interrompu par ses collègues ou des tiers dans son travail ou de pouvoir bénéficier d'un meilleur équilibre entre le temps de travail et le

<sup>98</sup> L. TASKIN, « Le télétravail en manque de régulations », *op. cit.*, pp. 5-7.

<sup>99</sup> B. MUNZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Wolters Kluwers, 2015, pp. 20-22.

<sup>100</sup> T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, *op. cit.*, pp. 112-113.

temps consacré à la vie privée sont des avantages inhérents au télétravail et fréquemment invoqués par les travailleurs qui le pratiquent. Le fait que le travailleur doive à tout moment être joignable met à mal la réduction des interruptions durant le travail et peut également être synonyme d'un envahissement de la vie professionnelle du travailleur sur sa vie privée. Enfin, le stress occasionné par cette injonction peut être important et, dans certains cas, favoriser une hyperconnexion et une addiction<sup>101</sup>. Dans ce contexte, l'idée d'un 'droit à la déconnexion' ou de la déconnexion a émergé jusqu'à intégrer récemment le cadre législatif français et belge (*infra*).

39. L'organisation elle-même du télétravail doit être interrogée dans la prévention du bien-être des travailleurs. Dès lors que le télétravail est institutionnalisé dans l'entreprise, il est important de prendre en considération, dans l'organisation du télétravail, certains éléments qui peuvent augmenter les risques encourus pour la santé du télétravailleur. La fréquence du télétravail est un facteur important en matière de bien-être au travail, le télétravail qui est pratiqué un ou deux jours par semaine comprendra moins de risques pour la santé du télétravailleur que celui pratiqué tous les jours<sup>102</sup>. Le lieu où le télétravailleur est amené à travailler est également important à déterminer et à choisir, le domicile n'étant pas la seule possibilité<sup>103</sup>. Enfin, la mise en place du télétravail, pour qu'elle soit un succès « oblige une vraie réflexion en amont où le collaborateur pourra mesurer les avantages du changement mais aussi les contreparties qu'il devra assumer dans le fonctionnement quotidien »<sup>104</sup>.

### C) Le télétravail et les relations interpersonnelles au travail

40. Le fait pour le travailleur de ne pas se rendre dans les locaux de l'entreprise est une opportunité de prendre du recul vis-à-vis de ses collègues de travail et de réduire les interruptions en cours de journée. Cette absence physique du travail lui permet de prendre distance par rapport à certaines situations de vie difficiles ou conflictuelles dans l'entreprise, ce qui est bénéfique pour son bien-être. En outre, la réduction des interruptions dans son travail peut également être un facteur positif pour son bien-être puisque cela lui permet d'être davantage concentré et de ne pas

<sup>101</sup> B. MUNZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, op. cit., pp. 20-22.

<sup>102</sup> L. TASKIN, « Le télétravail en manque de régulations », op. cit., p. 6.

<sup>103</sup> *Ibid.*, p. 6.

<sup>104</sup> D. OLLIVIER, « Le succès du télétravail. Les effets de la nouvelle loi Travail », op. cit., p. 43.

devoir faire d'efforts réguliers de retour au travail. Toutefois, cette distance vis-à-vis de la vie de l'entreprise peut mener à l'isolement social du télétravailleur qui n'est plus en contact quotidiennement avec ses collègues et ses supérieurs<sup>105</sup>. Cet isolement social est en partie dû à la 'déspecialisation'<sup>106</sup>, mais également à l'utilisation de NTIC qui peut diminuer les interactions directes qu'entretient le travailleur avec d'autres personnes dans le cadre de son travail<sup>107</sup>. L'isolement se caractérise par une diminution de l'accès aux informations informelles et un manque de contacts spontanés avec ses collègues<sup>108</sup>.

Cet isolement social prive le travailleur du soutien de ses collègues et peut également réduire sa participation sociale au sein de l'entreprise et donc la cohésion de groupe des travailleurs. Cette situation constitue un risque pour la santé psychosociale du travailleur<sup>109</sup>. De plus, la distance physique du travailleur avec ses collègues peut également donner lieu à une « distance émotionnelle et relationnelle qui va être vécue différemment par chaque personne. La communication ne se limite pas à partager des informations techniques. Un collaborateur a besoin d'exprimer son ressenti et, à certains moments, de donner libre cours à ses émotions : la joie, la colère, la tristesse ou la peur. Faute d'interactions à caractère sensoriel, une démotivation gagne au fil du temps les membres de l'équipe. Faute de stimulants, les individus doivent puiser en eux l'énergie dont ils ont besoin et ils finissent par s'essouffler »<sup>110</sup>. En échappant au regard de ses collègues et de ses *managers*, le travailleur peut aussi souffrir d'un manque de reconnaissance sur le travail qu'il accomplit et se démotiver

<sup>105</sup> Cet inconvénient et fréquemment mis en exergue par différentes recherches dans différents pays, pour plus de précisions : Eurofound and the International Labour Office (2017), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.

<sup>106</sup> Terme emprunté à L. TASKIN, « Le télétravail en manque de régulations », *op. cit.*, p. 8.

<sup>107</sup> Eurofound and the International Labour Office (2017), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Publications Office of the European Union, *op. cit.*, p. 34.

<sup>108</sup> Eurofound and the International Labour Office (2017), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Publications Office of the European Union, *op. cit.*, p. 37 ; L. THOMSON et D.-G. TREMBLAY, « Le « mobile working » : De nouvelles perspectives sur les lieux et les formes du télétravail », *Revue Interventions économiques*, 2006, p. 4.

<sup>109</sup> Eurofound and the International Labour Office (2017), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Publications Office of the European Union, *op. cit.*, p. 37 ; L. THOMSON et D.-G. TREMBLAY, « Le « mobile working » : De nouvelles perspectives sur les lieux et les formes du télétravail », *op. cit.*, p. 4.

<sup>110</sup> D. OLLIVIER, « Le succès du télétravail. Les effets de la nouvelle loi Travail », *op. cit.*, p. 40.

pour son travail<sup>111</sup>, alors même que l'automotivation est parfois difficile pour le télétravailleur<sup>112</sup>. Le travailleur peut également rencontrer des difficultés vis-à-vis de ses collègues s'il est le seul (ou un des seuls) à bénéficier de cette pratique, donnant alors à penser qu'il est privilégié<sup>113</sup>. Ce sentiment peut s'avérer néfaste pour la santé psychosociale et le bien-être du travailleur salarié<sup>114</sup>.

41. Enfin, le travailleur qui effectue du télétravail peut bien souvent, grâce au gain de temps de ses trajets et à sa présence à domicile, mieux concilier sa vie privée et sa vie professionnelle. Ce meilleur équilibre est, de toute évidence, un grand avantage du télétravail. Néanmoins, le risque qui y est associé est de voir les frontières entre le travail et la vie familiale du travailleur d'autant plus floues et confuses qu'une partie de ses prestations sont réalisées à domicile, à l'aide de nouvelles technologies dont les supports ont sans cesse réduit jusqu'à tenir au creux de la main. Le travail est toujours présent et trouve une porte d'entrée physique par le biais de l'ordinateur, de la tablette ou du smartphone de fonction, toujours disponibles et accessibles. Il est bien loin le temps où le travail restait derrière la porte fermée d'un bureau. Certaines personnes n'y voient certes pas d'inconvénients, mais pour d'autres, l'envahissement de la vie privée peut avoir une influence négative sur leur bien-être<sup>115</sup>. Inversement, la vie privée et familiale du travailleur pénètre plus aisément l'espace professionnel du travailleur lorsqu'il exerce à domicile un travail numérique nomade. Cette situation peut être dommageable pour la santé du travailleur<sup>116</sup>.

<sup>111</sup> M.-E. BOBILLIER-CHAUMON, « Evolutions techniques et mutation du travail : émergence de nouveaux modèles d'activité », *Le travail humain*, 2003/2, p. 181.

<sup>112</sup> L. TASKIN, « Le télétravail en manque de régulations », *op. cit.*, p. 6 ; L. THOMSIN et D.-G. TREMBLAY, « Le « mobile working » : De nouvelles perspectives sur les lieux et les formes du télétravail », *op. cit.*, p. 4.

<sup>113</sup> Eurofound and the International Labour Office (2017), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Publications Office of the European Union, *op. cit.*, p. 37.

<sup>114</sup> *Ibid.*

<sup>115</sup> D. OLLIVIER, « Le succès du télétravail. Les effets de la nouvelle loi Travail », *op. cit.*, p. 40 ; L. TASKIN, « Le télétravail en manque de régulations », *op. cit.*, p. 6 ; L. THOMSIN et D.-G. TREMBLAY, « Le « mobile working » : De nouvelles perspectives sur les lieux et les formes du télétravail », *op. cit.*, p. 4.

<sup>116</sup> A. FELSTAED, N. JEWSON, A. PHZACKLEA et S. WALTERS, « Opportunities to work at home in the context of work-life balance », *Human Resource Management Journal*, 2006, pp. 54-76 ; L. TASKIN, « Le télétravail en manque de régulations », *op. cit.*, p. 6 ; L. THOMSIN et D.-G. TREMBLAY, « Le « mobile working » : De nouvelles perspectives sur les lieux et les formes du télétravail », *op. cit.*, p. 4.



## D) Les conditions de vie au travail du télétravailleur

42. Nous l'avons dit, le télétravailleur, par définition, ne travaille pas exclusivement dans les locaux de l'entreprise. Il travaille généralement à domicile par le biais des NTIC. Les locaux depuis lesquels le télétravailleur exerce ses activités échappent donc (en partie, nous le verrons par la suite) au contrôle de l'employeur. Dans la mesure où le télétravail s'exerce dans les lieux choisis par le travailleur et l'employeur lors de la convention de télétravail, ces lieux doivent, en principe, convenir au travailleur. L'équipement nécessaire au travail doit, en outre, être financièrement pris en charge par l'employeur (*supra*), ce qui permet au travailleur d'éviter d'exposer des frais pour s'équiper en vue du télétravail.

43. Toutefois, le télétravailleur est exposé à certains risques physiques particuliers étant donné l'environnement numérique dans lequel il évolue. Cet environnement numérique n'est, toutefois, pas spécifique aux seuls télétravailleurs. Généralement, le télétravailleur qui utilise les NTIC lorsqu'il preste son travail à distance, emploie les mêmes outils numériques que d'autres travailleurs présents dans les locaux de l'entreprise.

44. Ainsi, les partenaires sociaux ont accordé, dans le cadre de C.C.T. n° 85, une attention particulière aux écrans de visualisation dans le cadre de la surveillance de la santé du télétravailleur en rappelant que la politique de bien-être de l'entreprise (en ce compris celle relative aux écrans) s'applique également aux télétravailleurs. L'entreprise doit pour les postes de travail munis d'écrans de visualisation une politique adaptée relative aux contraintes ergonomiques propres aux écrans de visualisation.

Les écrans de visualisation, malgré les différentes avancées en la matière, restent éprouvants pour la vue du travailleur qui les utilise<sup>117</sup>. Toutefois, l'adaptation du poste de travail peut permettre de réduire les risques inhérents au travail sur écran<sup>118</sup>. Le travailleur sur écran peut également développer des troubles musculosquelettiques : « Avec l'arrivée des micro-ordinateurs et de la souris, des pathologies du membre supérieur se sont multipliées dès le début des années 1990. Elles concernaient principalement le poignet (syndrome du canal carpien) et le coude (épicondylite) »<sup>119</sup>. Ces troubles musculosquelettiques sont, par ailleurs, favorisés par la durée d'utilisation de l'ordinateur (plus elle est longue, plus les télé-

<sup>117</sup> T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, op. cit., p. 216.

<sup>118</sup> *Ibid.*, p. 216.

<sup>119</sup> *Ibid.*, p. 217.

travailleurs y sont exposés), par la répétitivité des gestes et par la posture statique du travailleur<sup>120</sup>.

45. Dans le cas du télétravail, la difficulté réside dans le fait que les locaux utilisés par le travailleur ne sont pas ceux de l'entreprise et que le matériel, généralement mobile ou portable, est par conséquent moins ergonomique.

Par ailleurs, le télétravailleur peut être confronté à un espace qui, bien qu'il l'ait choisi, ne soit pas adapté au travail, ce qui peut entraîner des risques physiques pour sa santé : matériel peu ergonomiques, mauvaise luminosité ...

### E) Les conditions de télétravail et le bien-être du télétravailleur

46. Les tensions sociétales autour de l'emploi ainsi que « la diversification des aspirations individuelles des travailleurs »<sup>121</sup> mais également le fait les NTIC permettent aujourd'hui de nouvelles formes d'organisation de l'entreprise et du travail plus flexibles, mènent à l'augmentation des formes différentes d'emplois atypiques et flexibles<sup>122</sup>.

À cet égard, les conventions de télétravail ont un caractère atypique dans la mesure où elles permettent une plus grande flexibilité temporelle et spatiale du travail. De ce fait, le travail numérique nomade offre une flexibilité importante qui permet au salarié d'organiser son lieu et son temps de travail avec une souplesse qui est souvent précieuse dans l'équilibre vie privée-vie professionnelle (*supra*). Il permet également au travailleur d'adapter davantage son travail à son rythme personnel. Il a été démontré que les régimes de travail flexibles permettaient d'augmenter le sentiment d'autonomie du travailleur et donc d'améliorer sa motivation, son développement personnel et ses qualités au travail tout en diminuant l'absentéisme<sup>123</sup>.

47. Toutefois, la flexibilité du travail comporte des risques pour la santé du travailleur puisqu'un travail flexible peut allonger le temps de

<sup>120</sup> *Ibid.*, p. 217.

<sup>121</sup> L. LEMAIRE, G. VALENDUC et P. VENDRAMIN, *Technologies et nouvelles formes de travail : le cas du secteur de la presse et de l'édition*, Namur, Conseil Wallon de Politique Scientifique, 2000-2001, p. 16.

<sup>122</sup> *Ibid.*, p. 16.

<sup>123</sup> C. BARNEY et S. ELIAS, « Flex-time as a moderaor of the job stress-work motivation relationship : A three nation investigation », *Personnel Review*, 2010, p. 488 ; S. KAUFFELD, E. JONAS et D. FREY, « Effects of a flexible work-time design on employee and company-related aims », *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2004/13, pp. 79-100.

travail ou diminuer les moments de pause. Or, la littérature scientifique constate des effets négatifs sur la santé du travailleur lorsque les journées de travail dépassent 10 heures ou que la durée hebdomadaire du travail est supérieure à 48 heures<sup>124</sup>. Des effets similaires sont constatés pour les personnes qui travaillent le week-end, d'autant que cette situation amène parfois le travailleur à refuser d'autres activités familiales ou privées<sup>125</sup>.

La réglementation relative au temps de travail tend à prévenir ce type de situation. La difficulté émerge plus rapidement dans le cas du télétravail qui amène le travail au domicile du télétravailleur de telle sorte qu'il est moins facile d'établir avec certitude ce qui est de l'ordre du temps de travail réglementaire de ce qui ne l'est pas, la présence physique du travailleur au travail n'étant pas un critère applicable. D'autant que les NTIC permettent une connexion permanente avec le réseau numérique de l'employeur, contribuant encore davantage au rallongement et au fractionnement du temps de travail<sup>126</sup>. Le temps passé à consulter ses courriels en dehors des heures de présence dans l'entreprise – ou normalement dévolu au télétravail – ne pourra pas faire l'objet de récupération ou de sursalaire<sup>127</sup>.

Cette absence de 'déconnexion' dans le chef du travailleur peut avoir des conséquences dommageables sur sa santé psychosociale. Nous revenons, dans une dernière section, sur le 'droit à la déconnexion'.

## F) Le contenu du télétravail

48. Le télétravail suppose l'utilisation des NTIC, puisque cet élément est inhérent à sa qualification juridique. Dès lors, le télétravail n'est possible que lorsque l'utilisation des NTIC permet la réalisation à distance le travail normalement presté dans les locaux de l'employeur mais peut susciter également une hyperconnexion.

L'utilisation des NTIC influence directement le contenu du travail et la manière dont ce travail est fourni. Les NTIC ont permis une force de calcul puissante facilement accessible à tous. Elles ont également permis de développer l'informatisation et l'automatisation des processus de travail. Leur utilisation a également amené d'autres manières de communiquer, d'informer et de s'informer, principalement par le biais des courriels, d'internet et des supports numériques. L'omniprésence des NTIC au travail et

<sup>124</sup> Eurofund (2012), *op. cit.*, p. 39.

<sup>125</sup> Eurofund (2012), *op. cit.*, p. 39.

<sup>126</sup> L. TASKIN, « Le télétravail en manque de régulations », *op. cit.*, p. 7.

<sup>127</sup> B. MUNEZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, *op. cit.*, p. 22.

dans la vie quotidienne de nos sociétés occidentales permet d'assurer une rapidité dans les échanges d'informations. Les travailleurs qui utilisent les NTIC déclarent subir une pénibilité moins forte dans leur travail et sont moins soumis aux risques professionnels que les travailleurs qui n'en utilisent pas<sup>128</sup>. Toutefois, les mesures relatives à l'utilisation des NTIC et leurs conséquences sur la santé des travailleurs ne sont pas faciles à mettre en évidence et une certaine prudence quant à ces chiffres doit être observée<sup>129</sup>. En effet, ce n'est pas tant la technologie en elle-même qui peut comporter des risques sur la santé que les conditions dans lesquelles le travail est effectué<sup>130</sup>.

49. En termes de contenu du travail, le risque principal auquel est soumis le travailleur qui utilise de manière importante les NTIC est la surcharge. Les auteurs distinguent classiquement deux types de surcharge de travail liée aux NTIC : la surcharge informationnelle (le travailleur reçoit trop d'informations qu'il ne parvient plus à gérer) et la surcharge communicationnelle (le travailleur reçoit beaucoup de messages par le biais des NTIC et ne parvient plus à les traiter et y répondre adéquatement et dans les temps)<sup>131</sup>. Par ailleurs, des études ont démontré qu'il existe un lien entre utilisation des NTIC et intensification du travail<sup>132</sup> qui peut mener à une augmentation du stress et des *burnouts* pour les travailleurs concernés<sup>133</sup>. Pour LEMAIRE, cette intensification est corrélative au phénomène d'abstraction du travail qui accompagne les NTIC : « Face à des écrans

<sup>128</sup> Voy. e.a. P. ASKENAZY. et E. CAROLI, « Innovative work practices, information technologies and working conditions: Evidence for France », *Industrial Relations*, 2010, pp. 544-565 ; Eurofund (2008), *Use of technology and working conditions in the European Union*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2008, pp. 35-36 ; T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, op. cit., p. 212.

<sup>129</sup> T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, op. cit., p. 210.

<sup>130</sup> *Ibid.*, p. 210.

<sup>131</sup> S. CAROLY, « Les mutations du travail face aux défis technologiques : quelles incidences sur la santé ? », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 2007/9-2, p. 4 ; C. FELIO, *Pratiques communicationnelles des cadres : usage intensif des TIC et enjeux psychosociaux*, op. cit., pp. 247-250.

<sup>132</sup> Eurofund (2008), op. cit., p. 33, qui cite l'étude de F. GREEN, *Demanding Work : The Paradox of Job Quality in the Affluent Economy*, Princeton, Princeton University Press, 2006, 233 p. ; B. MUNEZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, op. cit., pp. 17-18 ; T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, op. cit., pp. 104-109.

<sup>133</sup> Eurofund (2008), *Use of technology and working conditions in the European Union*, op. cit., p. 33 ; T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, op. cit., pp. 104-109 ; B. MUNEZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, op. cit., pp. 17-18.

d'ordinateur ou des pupitres de contrôle, le travailleur travaille sur une représentation abstraite de la réalité, bien plus souvent que sur la réalité elle-même. [...] Affranchi des contraintes de la matière, le travail abstrait est aussi un travail plus intensif »<sup>134</sup>.

50. Les NTIC sont des technologies qui évoluent et modifient continuellement la manière dont les travailleurs effectuent leurs prestations. Les travailleurs doivent s'adapter à chaque changement de technologies à de nouveaux logiciels et de nouvelles manières de travailler. Ce phénomène est renforcé par le fait que les NTIC permettent une organisation du travail en temps réel et une simultanéité des demandes<sup>135</sup>. Le travailleur doit donc, continuellement, s'adapter et se former aux outils numériques ce qui peut lui donner un sentiment d'insécurité lié à l'instabilité qu'il rencontre.

### § 3. Télétravail et cadre légal relatif au bien-être au travail

51. La Belgique est dotée d'une législation relative au bien-être des travailleurs qui comprend la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail ainsi que les arrêtés royaux d'exécution ultérieurs qui visent des domaines d'exécution des principes généraux de la loi (risques psychosociaux, surveillance de la santé des travailleurs,...). L'ensemble de ces arrêtés d'exécution ont fait l'objet d'une codification dans le Code du bien-être au travail en 2017.

La législation relative au bien-être au travail est applicable à l'ensemble des travailleurs de l'entreprise : le télétravailleur y est, à ce titre, également soumis. Toutefois, en raison des spécificités du télétravail, les télétravailleurs sont soumis à des risques particuliers. Le cadre légal applicable au bien-être au travail et aux télétravailleurs permet-il de prendre en considération ces risques et d'y répondre adéquatement ? Quel est le cadre légal en la matière applicable aux télétravailleurs occasionnels ? Peut-il répondre correctement à leurs spécificités ?

52. Rappelons, dans un premier temps, les principes généraux relatifs à la promotion du bien-être en entreprise. L'employeur doit, dans ce cadre, prendre les mesures nécessaires pour promouvoir le bien-être des

<sup>134</sup> L. LEMAIRE, G. VALENDUC et P. VENDRAMIN, *Technologies et nouvelles formes de travail : le cas du secteur de la presse et de l'édition*, op. cit., p. 18.

<sup>135</sup> T. KLEIN et D. RATIER (coord.), *Rapport : L'impact des TIC sur les conditions de travail*, op. cit., p. 220.

travailleurs à l'occasion de l'exécution de leur travail<sup>136</sup>. L'application de la législation en matière de bien-être au travail ne s'arrêtent donc pas aux portes de l'entreprise et doit avoir cours partout où le travailleur est amené à exécuter son contrat de travail, en ce compris à domicile ou à tout autre endroit choisi par les parties dans le cadre du télétravail. L'employeur est également tenu d'appliquer les principes généraux de prévention suivants :

- « a) éviter les risques ;
- b) évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- c) combattre les risques à la source ;
- d) remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- e) prendre des mesures de protection collective par priorité à des mesures de protection individuelle ;
- f) adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail, ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de rendre plus supportable le travail monotone et le travail cadencé et d'en atténuer les effets sur la santé ;
- g) limiter, autant que possible, les risques compte tenu de l'état de l'évolution de la technique ;
- h) limiter les risques de lésion grave en prenant des mesures matérielles par priorité à toute autre mesure ;
- i) planifier la prévention et exécuter la politique concernant le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en visant une approche de système qui intègre entre autres, les éléments suivants : la technique, l'organisation du travail, les conditions de vie au travail, les relations sociales et les facteurs ambiants au travail ;
- j) donner des informations au travailleur sur la nature de ses activités, les risques résiduels qui y sont liés et les mesures visant à prévenir ou limiter ces dangers :
  - 1° au moment de l'entrée en service ;
  - 2° chaque fois que cela s'avère nécessaire à la protection du bien-être ;
- k) donner des instructions appropriées aux travailleurs et établir des mesures d'accompagnement afin de garantir d'une façon raisonnable l'observation de ces instructions »<sup>137</sup>.

<sup>136</sup> Art. 5, Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail, préc.

<sup>137</sup> Art. 5, Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, préc.

Cette obligation générale pour l'employeur de promouvoir le bien-être de ses travailleurs est une transposition de l'article 5 de la Directive 89/091/CEE du 12 juin 1989 qui stipule que « l'employeur est obligé d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail ». Toutefois, la nature de l'obligation pesant sur l'employeur en matière de bien-être au travail reste soumise à discussion. En effet, si le libellé de la directive-cadre amène plutôt à considérer cette obligation comme étant de résultat, la formulation plus nuancée de la loi belge (« L'employeur prend les mesures nécessaires afin de promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ») semble davantage tendre à une obligation de moyens.

53. Rappelons toutefois que l'employeur n'est pas le seul et unique responsable du bien-être de son travailleur et que ce dernier est également tenu de s'abstenir de poser des actes en violation de son propre bien-être ou de celui de ses collègues<sup>138</sup>. En toute hypothèse, le travailleur est également appelé à prendre soin de son bien-être même quand il travaille en dehors des locaux de l'employeur. La C.C.T. n° 85 oblige le télétravailleur régulier à « signaler immédiatement à l'employeur et au service interne de prévention et de protection au travail, toute situation de travail dont [il a] un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et immédiat pour la sécurité et la santé ainsi que toute défectuosité constatée dans les systèmes de protection »<sup>139</sup>. Le cas échéant, le travailleur pourrait se voir reprocher de ne pas avoir signalé à l'employeur un risque professionnel auquel il aurait été exposé dans le cadre du télétravail et dont il avait connaissance, *a fortiori* quand il s'agit d'équipements que l'employeur doit prendre en charge (écran de visualisation, matériel informatique ...).

54. L'employeur, dans le cadre de sa politique de bien-être au travail, doit mettre en œuvre un système dynamique de gestion des risques qui suppose les étapes suivantes :

« 1° l'élaboration de la politique où l'employeur détermine notamment les objectifs ainsi que les moyens permettant de réaliser cet objectif ;

<sup>138</sup> Art. 17, 4° de la Loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, préc., qui oblige le travailleur à « s'abstenir de tout ce qui pourrait nuire, soit à sa propre sécurité, soit à celle de ses compagnons, de l'employeur ou de tiers » et article 6, al. 1, de la Loi du 4 août 1996, préc., qui prévoit qu'« il incombe à chaque travailleur de prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou des omissions au travail, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur ».

<sup>139</sup> Art. 6, al. 2, 4°, de la Loi du 4 août 1996, préc.

2° la programmation de la politique où sont notamment déterminées les méthodes à appliquer et les missions, obligations et moyens de toutes les personnes concernées ;

3° la mise en œuvre de la politique où sont notamment déterminées les responsabilités de toutes les personnes concernées ;

4° l'évaluation de la politique où sont notamment déterminés les critères d'évaluation de la politique.

L'employeur adapte ce système chaque fois que cela s'avère nécessaire suite à un changement de circonstances »<sup>140</sup>.

Le système dynamique de gestion des risques mis en place par l'employeur doit tenir compte de l'organisation du travail et des lieux qui sont fréquentés par les travailleurs dans ce cadre.

55. Comme nous l'avons vu, en cas de télétravail régulier, les partenaires sociaux ont prévu l'obligation pour l'employeur d'informer le télétravailleur sur la politique de bien-être au travail dans l'entreprise, et plus particulièrement en ce qui concerne l'exposition aux écrans et les risques y afférents<sup>141</sup>. Une attention particulière est donc portée à la politique de bien-être relative aux écrans de visualisation. Le télétravailleur est tenu d'appliquer ces politiques de santé et le service interne de prévention et de protection au travail peut avoir accès aux locaux du télétravail afin de vérifier l'application des règles relatives au bien-être au travail.<sup>142</sup> Si le lieu du télétravail est un lieu d'habitation, le service ne peut effectuer cette visite qu'après notification et accord du télétravailleur. Cette visite peut se tenir à la demande du télétravailleur<sup>143</sup>. Cette possibilité n'a toutefois pas été prévue en cas de télétravail occasionnel.

56. Les travailleurs sont également soumis à des risques psychosociaux dans le cadre de leur travail dont l'employeur est tenu de tenir compte dans l'élaboration de sa politique relative au bien-être au travail. Il est, à ce titre, tenu d'évaluer les risques psychosociaux au sein de son entreprise et de mettre en place des mesures de prévention de ces risques<sup>144</sup>. À nouveau, l'employeur doit, dans sa politique de prévention des risques psychosociaux, mettre en place un système dynamique de gestion des risques et actualiser sa politique régulièrement.

<sup>140</sup> Art. I.2-3, Code du bien-être au travail, 28 avril 2017, *M.B.*, 2 juin 2017.

<sup>141</sup> Art. 15, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, *préc.*

<sup>142</sup> Art. 15, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, *préc.*

<sup>143</sup> Art. 15, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, *préc.*

<sup>144</sup> Art. 32/2, § 1 et § 2, Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *préc.* ; I.3-1, al. 1 à 3, Code du bien-être au travail, 28 avril 2017, *M.B.*, 2 juin 2017.



Rappelons que l'employeur est tenu d'appliquer la même charge de travail et les mêmes critères de résultats que ceux qu'il applique à des travailleurs comparables dans l'entreprise et qu'il est tenu de mettre en place les mesures nécessaires afin d'éviter l'isolement des télétravailleurs<sup>145</sup>. Ces dispositions spécifiques aux télétravailleurs réguliers poursuivent entre autres l'objectif de réduire les risques psychosociaux de cette catégorie particulière de travailleurs.

Par ailleurs, le télétravailleur ne peut être traité différemment de n'importe quel autre travailleur<sup>146</sup> de l'entreprise, et doit, de ce fait, être valablement informé des conditions de travail et des conditions de travail complémentaires qui s'appliquent à lui<sup>147</sup>. Cette obligation qui incombe à l'employeur permet de diminuer le risque de discrimination à l'encontre du télétravailleur quant à ses conditions de travail, et donc, de réduire les risques psychosociaux auxquels il est exposé.

Lorsque, en dépit des mesures de prévention mise en place dans l'entreprise, un ou plusieurs risques psychosociaux se réalisent causant un dommage pour la santé psychosociale d'un travailleur, ce dernier peut faire une demande d'intervention psychosociale<sup>148</sup>.

57. L'ensemble des travailleurs de l'entreprise sont concernés par la politique de bien-être initiée par l'employeur. Les télétravailleurs constituent toutefois une catégorie particulière de travailleurs qui, à ce titre, doit faire l'objet d'une prévention spécifique des risques auxquels ces travailleurs sont exposés si cela s'avère nécessaire suite à l'identification des risques. Le cadre légal belge relatif au bien-être au travail n'impose aucune obligation de résultat à l'employeur en la matière, mais le système de gestion dynamique des risques ainsi que les principes généraux applicables permettent de prendre en considération les spécificités des différentes situations de travail au sein de l'entreprise, en ce compris le télétravail.

Comme nous l'avons vu, le bien-être du télétravailleur régulier fait l'objet de dispositions particulières permettant de rencontrer certains risques (le risque d'isolement social, par exemple) ou certaines situations

<sup>145</sup> Art. 8, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>146</sup> Dont la situation est comparable.

<sup>147</sup> Art. 7, C.C.T. n° 85 du 9 novembre 2005, préc.

<sup>148</sup> Cette intervention peut être formelle ou informelle et est introduite par le travailleur selon la procédure prévue dans le Chapitre II, (art. 1.3-8 et s.) du Code du bien-être au travail. Nous vous renvoyons également au site du S.P.F. Emploi, Travail et Concertation sociale (<https://www.emploi.belgique.be>) et à l'article de C. MAIRY, « Prévention des risques psychosociaux au travail : quelles sont les principales modifications entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2014 », *Ors*, 2015/4, pp. 10-14 ; pour plus d'informations à ce sujet.

problématiques (la visite et le contrôle des lieux de travail, par exemple) inhérents au télétravail.

Le télétravailleur occasionnel, quant à lui, ne bénéficie pas de dispositions spécifiques relatives au bien-être au travail et applicables à ses prestations en télétravail. Toutefois, comme tous les travailleurs de l'entreprise, les mesures en matière de bien-être au travail s'appliquent également au travailleur qui télétravaille. Etant donné le caractère occasionnel du télétravail, certains risques spécifiques au télétravail régulier émergeront moins rapidement – par exemple, le risque d'isolement social. Par ailleurs, rappelons que des dispositions spécifiques qui seraient trop contraignantes pourraient entraver la mise en œuvre du télétravail régulier. Or, la possibilité de pouvoir y faire appel, particulièrement dans les hypothèses envisagées par le législateur, a pour objectif de mieux concilier vie privée et vie professionnelle du travailleur, ce qui est bénéfique pour le bien-être du travailleur.

Le cadre légal actuel en matière de bien-être au travail nous semble adéquat pour répondre aux risques inhérents à la pratique du télétravail. Toutefois, il est évident que l'employeur, dans sa politique relative au bien-être dans l'entreprise, doit prendre en considération les risques propres à la pratique du télétravail régulier et prendre les mesures nécessaires, dans l'esprit du système dynamique de gestion des risques et que la concertation sociale autour de la prévention des risques propres au télétravail est souhaitable.

### SECTION 3. – Usage des NTIC dans l'entreprise et 'droit à la déconnexion'

58. Nous l'avons vu, bien qu'elle puisse constituer un réel soutien et une aide au travail, l'utilisation intensive des NTIC dans et pour le travail est aussi un facteur de risque pour la santé du travailleur. Ce constat est valable pour le travailleur salarié mais également, et *a fortiori*, pour le télétravailleur. À l'ère de l'innovation technologique miniature, la boîte *mail* et le serveur informatique de l'entreprise sont constamment accessibles pour le travailleur, même en dehors de l'entreprise, même en dehors des heures de travail. Dans le contexte de l'entreprise en réseau, c'est le fragile équilibre entre vie professionnelle et vie privée qui se trouve bouleversé. En effet, la notion même de vie professionnelle ne se limite plus aux seuls moments dans le temps de travail déterminé et où le travailleur salarié est

présent dans les locaux de l'entreprise ; elle correspondrait davantage aux périodes de connexion au projet professionnel de l'entreprise<sup>149</sup>.

Les dangers relatifs à cette hyperconnectivité ont été rapidement mis au jour et après le temps du désir de connexion vient, depuis quelques années, le désir d'avoir le droit de se déconnecter<sup>150</sup>. Ce désir de déconnexion touche aussi le monde du travail : la déconnexion du projet professionnel constitue en soi un retour à une vie privée disjointe de la vie professionnelle<sup>151</sup>.

59. Dans cette section, nous abordons la question de la connexion et de l'usage des NTIC dans l'entreprise et de la déconnexion. Nous analysons, dans un premier temps, l'émergence et la consécration légale d'un 'droit à la déconnexion' dans le droit français. L'analyse du droit français se limite à un bref examen de la jurisprudence et du cadre légal applicable en la matière. Le droit du travail français a été précurseur en ce qui concerne le droit à la déconnexion, ce qui en fait un sujet d'étude intéressant étant donné sa proximité légale et linguistique avec le droit belge.

Nous examinons ensuite la manière dont le législateur belge a intégré, tout récemment dans notre cadre légal la notion de « déconnexion ». Ce terme n'a pas été choisi au hasard et, en bien des points, le modèle retenu en Belgique diffère de celui choisi par le législateur français.

Aussi bien en droit belge qu'en droit français, nous analyserons brièvement l'effectivité des dispositions légales relatives à la déconnexion.

## § 1. Un 'droit à la déconnexion' français

60. Les origines et la naissance du droit à la déconnexion se trouvent en France où, dès 2013, les organisations syndicales et les organisations représentantes des employeurs se sont emparé de cette question à l'occasion de la conclusion de l'Accord national interprofessionnel (ANI). Cet accord « [engageait] les entreprises à rechercher les moyens de concilier vie personnelle et vie professionnelle, notamment par 'l'institution de

<sup>149</sup> C. MATHIEU, « Pas de droit à la déconnexion (du salarié) sans devoir de déconnexion (de l'employeur) », *Revue de Droit du Travail*, 2016, p. 593 citant L. BOLTANSKI et E. CHIAPELLO, *Le nouvel esprit du capitalisme*, 2<sup>e</sup> éd., Paris, Gallimard, 2011, 980 p.

<sup>150</sup> Voy. e.a. F. JAURÉGUIBERRY, « La déconnexion aux technologies de communication », *op. cit.*, pp. 15-49 ; N. SARTHOU-LAJUS, « Le droit de se connecter et... de se déconnecter », *op. cit.*, pp. 292-294.

<sup>151</sup> C. MATHIEU, « Pas de droit à la déconnexion (du salarié) sans devoir de déconnexion (de l'employeur) », *op. cit.*, p. 593 ; J.-E. RAY, « Naissance et avis de décès du droit à la déconnexion, le droit à la vie privée du XXI<sup>ème</sup> siècle », *Droit social*, 2002, p. 939.

temps de déconnexion' »<sup>152</sup>. La Cour de cassation française a également mis en exergue l'importance des temps de repos et la nécessité que ces moments puissent être exempts de toute obligation à une prestation de travail<sup>153</sup>. Elle a, ainsi, déclaré abusif le licenciement pour motif grave d'un salarié qui n'avait pas pu être joint sur son téléphone portable en dehors des heures de travail<sup>154</sup>. Dans une autre décision, la haute juridiction a reconnu que le travailleur n'a pas l'obligation d'accepter de travailler à son domicile ni même d'y amener du matériel de travail<sup>155</sup>.

En 2015, un rapport<sup>156</sup> est remis à la demande de la Ministre française du travail Myriam El Khomri lequel contient 36 propositions pour « réussir la transformation numérique en entreprise ». Le rapport relève l'ANI de 2013 et analyse les tentatives de mise en œuvre d'un droit à la déconnexion dans les entreprises. Il met l'accent sur le fait que « savoir se déconnecter au domicile est une compétence qui se construit également au niveau individuel [...] mais qui a besoin d'être soutenue au niveau de l'entreprise » et rappelle, à ce titre, la responsabilité de l'employeur d'assurer la santé et la sécurité de ses travailleurs<sup>157</sup>. En ce sens, le rapport préconise de compléter<sup>158</sup> le droit à la déconnexion du travailleur salarié avec un devoir de déconnexion à charge de l'employeur<sup>159</sup> en mettant en place au sein de l'entreprise une politique de régulation de l'usage des outils numérique<sup>160</sup>. Le rapport indique que différentes démarches visant à favoriser et encourager la déconnexion peuvent être mises en place dans l'entreprise sans forcément comporter un caractère juridique : chartes, formation, dispositifs de régulation...<sup>161</sup>

<sup>152</sup> Art. 17, Accord national interprofessionnel français du 11 janvier 2013 pour un nouveau modèle économique et social au service de la compétitivité des entreprises et de la sécurisation de l'emploi et des parcours professionnels par des salariés.

<sup>153</sup> Cass. fr., soc., 10 juillet 2002, n° 00-18452, *Bull.*, V, n° 238.

<sup>154</sup> Cass. fr., soc., 17 février 2004, n° 01-45889, inédit ; cité par F. JAURÉGUIBERRY, « La déconnexion aux technologies de communication », *op. cit.*, p. 35 et L. MOREL, « Le droit à la déconnexion en droit français. La question de l'effectivité du droit au repos à l'ère du numérique », *L.L.L.*, 2017/9, n° 2, p. 10.

<sup>155</sup> Cass. fr., soc., 2 octobre 2001, n° 99-42.72.

<sup>156</sup> B. METTLING, *Transformation numérique et vie au travail. Rapport à l'attention de Mme Myriam El Khomri, Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social*, Paris, septembre 2015, 69 p.

<sup>157</sup> *Ibid.*, pp. 20-21.

<sup>158</sup> Le rapport insiste sur le fait « qu'il ne s'agit pas de substituer au droit de déconnexion, qui doit devenir le plus effectif possible, le devoir de déconnexion mais bien de le compléter ».

<sup>159</sup> Préconisation n° 19, B. METTLING, *Transformation numérique et vie au travail*, *op. cit.*, p. 52.

<sup>160</sup> Préconisation n° 20, *ibid.*, p. 53.

<sup>161</sup> Préconisation n° 20, *ibid.*, pp. 52-53.

61. Lorsqu'en 2016, le législateur français se saisit de cette question, il ne s'agit pas uniquement de reconnaître l'existence déjà implicite d'un droit à la déconnexion mais bien de fixer les modalités d'exécution de ce droit<sup>162</sup>. Le législateur français lorsqu'il vote la « Loi Travail »<sup>163</sup> ne retient toutefois pas le 'devoir de déconnexion de l'employeur', pendant du droit à la déconnexion, qui était pourtant préconisé par le « rapport Mettling ».

Les articles L. 2242-1 et L. 2242-8 du Code du travail français prévoient la négociation sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail qui doit porter, entre autres, sur « les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale »<sup>164</sup>. À défaut d'accord, le Code du travail prévoit la signature d'une charte qui définit les modalités d'exercice du droit à la déconnexion après avis du comité d'entreprise ou à défaut, des délégués du personnel. Cette négociation est obligatoire dans les entreprises qui comptent « une ou plusieurs sections syndicales d'organisations représentatives »<sup>165</sup>.

L'utilisation du vocable 'droit à...' mène à considérer qu'il s'agirait d'une prérogative dont le travailleur peut, s'il le souhaite, se prévaloir. L'effectivité de ce droit à la déconnexion peut, toutefois, être interrogée.

62. L'effectivité du droit français à la déconnexion se pose de différentes manières : la nature et le régime juridique de la négociation autour de ce droit, d'une part, la dichotomie entre flexibilisation du temps de travail et droit à la déconnexion d'un autre côté et, enfin, la mise en œuvre pratique de ce droit.

La nature et le régime juridique du fruit de la négociation autour du droit du salarié à la déconnexion sont difficiles à déterminer à la lecture des dispositions légales<sup>166</sup>. En effet, le résultat de cette négociation doit garantir le 'plein exercice' du droit à la déconnexion du travailleur mais dans un instrument de *soft law*.<sup>167</sup> Le législateur français semble

<sup>162</sup> C. MATHIEU, « Pas de droit à la déconnexion (du salarié) sans devoir de déconnexion (de l'employeur) », *op. cit.*, p. 593.

<sup>163</sup> Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, disponible sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

<sup>164</sup> Art. 2242-8, 7°, Code du travail français.

<sup>165</sup> Art. 2242-1, Code du travail français.

<sup>166</sup> C. MATHIEU, « Pas de droit à la déconnexion (du salarié) sans devoir de déconnexion (de l'employeur) », *op. cit.*, p. 594.

<sup>167</sup> L. LEROUGE, « Droit à la déconnexion "à la française" », *Actualités*, réseau Cielo, 2017, p. 3.

ici quelque peu ambigu : cherche-t-il à offrir un droit plein et entier à la déconnexion aux travailleurs salariés ou à provoquer la concertation sociale sur cette nécessaire prérogative ? La question demeure également de savoir comment serait sanctionnée l'absence de concertation sociale et de charte, telles que prévues dans le Code du travail français.

En outre, les récentes ordonnances réformant le droit du travail français au-delà de la loi Travail portée par El Khomri<sup>168</sup> (appelées également les « ordonnances Macron ») ont modifié l'intervalle de temps entre ces négociations, passant d'une négociation annuelle à une négociation tous les quatre ans, *a minima*.

63. Enfin, si l'objectif d'un droit à la déconnexion est d'aider le travailleur à respecter ses temps de repos, il est essentiel de pouvoir cibler ces moments de repos. Or, la réglementation relative au temps de travail a déjà pour objectif de faire respecter un temps de repos durant lequel le travailleur n'est tenu d'effectuer aucune prestation pour son employeur. Cependant, le Code du travail français, tel que réformé par la loi Travail et les ordonnances Macron, s'inscrit dans un mouvement de flexibilisation du temps de travail qui peut être contradictoire avec l'idée d'un droit à la déconnexion qui serait le garant du respect des temps de repos dans l'entreprise<sup>169</sup>. Il s'agit pour l'entreprise de concilier le rapport entre flexibilisation du temps de travail et droit à la déconnexion afin de garantir la mise en œuvre de ce dernier.

64. Enfin, la participation de l'employeur au développement de mesures permettant de garantir ce droit est un facteur important de réussite<sup>170</sup> et ce, particulièrement dans le système français où l'obligation de santé et de sécurité des salariés a une portée de résultat<sup>171</sup> dans le chef de l'employeur. En effet, dès lors que le droit à la déconnexion touche à la santé (mentale) des travailleurs, l'employeur est tenu de prendre et d'imposer les mesures afin d'éviter toute atteinte pour la santé et la sécurité du travailleur<sup>172</sup>. Toutefois, l'employeur qui prendrait des mesures

<sup>168</sup> Cette volonté avait déjà été annoncée lors de la campagne présidentielle du candidat Macron.

<sup>169</sup> L. MOREL, « Le droit à la déconnexion en droit français. La question de l'effectivité du droit au repos à l'ère du numérique », *op. cit.*, pp. 11-12.

<sup>170</sup> À ce sujet, voy. not. : B. METTLING, *Transformation numérique et vie au travail*, *op. cit.*, p. 52 ; M.-M. PÉRETÉ et A. PICAULT, « Le droit à la déconnexion répond à un besoin de régulation », *Revue de Droit du Travail*, 2016, pp. 595-598.

<sup>171</sup> Ou, à tout le moins, la portée d'une obligation de moyen renforcée.

<sup>172</sup> Pour plus de développements sur cette notion, voyez notamment : S. FANTONI-QUINTON et P.-Y. VERKINDT, « Obligation de résultat en matière de santé au travail : À l'impossible l'employeur est tenu ? », *Droit social*, 2013, pp. 229 et s. ; L. LEROUGE, « L'obligation

radicales de régulation de l'utilisation des outils numériques dans son entreprise prend également le risque de mettre à mal l'autonomie du travailleur, pourtant essentielle à son bien-être au travail. De plus, l'employeur pourrait, dans ce cas, adopter des mesures qui infantiliserait le travailleur sans tenir compte des caractéristiques et des besoins propres de chacun. Cette situation comporte également des risques pour la santé du salarié. Nous pouvons ici donner l'exemple d'une entreprise qui empêcherait toute connexion avec les boîtes *mails* des travailleurs et le blocage des serveurs entre 20h et 7h du matin en semaine et toute la durée du week-end. Cette pratique radicale et imposée à tous peut convenir à une partie des travailleurs de l'entreprise mais peut également être contreproductive et contrevenir à la santé d'autres travailleurs qui utilisent leur temps libre pour traiter progressivement le flux de courriels reçus pendant le week-end. Pour ces travailleurs, découvrir un nombre important de mails non traités au terme du weekend peut être une source de stress professionnel important.

Cet écueil pourrait être évité par la prérogative personnelle du salarié de refuser les mesures mises en place dans l'entreprise<sup>173</sup>, le choix laissé aux travailleurs entre plusieurs mesures permettant de garantir le droit à la déconnexion... Bon sens et concertation sociale nous semblent être les meilleurs garants d'un usage sain des NTIC au sein et hors de l'entreprise, dans les temps de travail et de repos.

## § 2. La déconnexion en droit belge

65. Dès juin 2017, le Ministre fédéral belge de l'emploi, annonçait vouloir inciter les employeurs à envisager les possibilités de déconnexion au sein des entreprises<sup>174</sup>. Le Ministre se refusait toutefois à imposer un droit à la déconnexion étant donné que les dispositions juridiques déjà en vigueur (relatives, par exemple, au temps de travail et de repos) sont déjà de nature à limiter la connexion aux outils numériques professionnels. La déconnexion a fait son entrée dans le droit belge par les articles 15 à 17

---

de sécurité : construction, réception et portée », in N. CHAIGNOT DELAGE et C. DEJOURS (dir.), *Clinique du travail et évolutions en droit. Séminaire interdisciplinaire de psychodynamique du travail*, PUF, Paris, 2017, p. 143-194.

<sup>173</sup> C. MATHIEU, « Pas de droit à la déconnexion (du salarié) sans devoir de déconnexion (de l'employeur) », *op. cit.*, p. 594.

<sup>174</sup> Question n° 1354 de F. WINCKEL du 13 mars 2017 (F), *Bull. Q.R.* n° 124, Ch. repr., 2016-2017, n° 54/124, pp. 142-144 ; Note de Politique générale Emploi du 19 octobre 2017, Ch. repr., 2016-2017, n° 54-2708/015, pp. 11-12.

de la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale<sup>175</sup>.

66. La loi du 26 mars 2018 s'applique aux travailleurs salariés et aux employeurs qui entrent dans le champ d'application de la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives et les commissions paritaires<sup>176</sup>. « En vue d'assurer le respect des temps de repos, des vacances annuelles et des autres congés des travailleurs et de préserver l'équilibre entre le travail et la vie privée, l'employeur organise une concertation au sein du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail [...], à des intervalles réguliers et à chaque fois que les représentants des travailleurs au sein du Comité le demandent, au sujet de la déconnexion du travail, et de l'utilisation des moyens de communication digitaux. Le Comité peut formuler des propositions et émettre des avis à l'employeur sur la base de cette concertation »<sup>177</sup>. Les accords qui découleraient de la concertation sociale peuvent être introduits dans le règlement de travail ou dans une convention collective d'entreprise<sup>178</sup>.

L'objectif de cette initiative légale est d'amener les employeurs et leurs travailleurs à se concerter sur la problématique de la déconnexion du travail et de pouvoir rédiger des accords clairs et sur-mesure dans chaque entreprise à ce sujet<sup>179</sup>. Le législateur exclut clairement aussi bien du libellé des dispositions concernées que de l'esprit de la loi, la notion d'un 'droit à la déconnexion' à la française. Même si rien n'empêche l'entreprise de convenir par la concertation sociale d'un tel droit<sup>180</sup>. La concertation relative à la déconnexion peut avoir lieu au sein du CPPT, et à défaut, entre l'employeur et la délégation syndicale voire les travailleurs eux-mêmes en l'absence de délégation syndicale<sup>181</sup>. Le législateur n'a, à dessein, pas prévu de fréquence fixe de concertation, considérant que le besoin de la concertation en la matière diffère dans chaque entreprise

<sup>175</sup> M.B., 30 mars 2018.

<sup>176</sup> Art. 15, loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, M.B., 30 mars 2018.

<sup>177</sup> Art. 16, loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, préc.

<sup>178</sup> Art. 17, loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, préc.

<sup>179</sup> Exposé des motifs, projet de loi relative à la relance économique et au renforcement de la cohésion sociale, *Doc. parl.*, Ch. repr., 2017-2018, n° 54-2389/001, pp. 137-138.

<sup>180</sup> Exposé des motifs, projet de loi relative à la relance économique et au renforcement de la cohésion sociale, précité, p. 138.

<sup>181</sup> Art. 16, loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, préc. ; art. 52 et 53, Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail, préc.



et en fonction de changements technologiques ou d'organisation du travail<sup>182</sup>. L'entreprise peut (mais elle n'en a pas l'obligation) entériner les accords en matière de déconnexion dans le règlement de travail ou une convention collective d'entreprise, donnant dès lors une valeur normative plus forte à ces accords, eu égard à la hiérarchie de sources en droit social<sup>183</sup>.

67. Le terme 'déconnexion' a donc fait son entrée dans le droit belge avec davantage de souplesse qu'en droit français. Le refus du législateur de consacrer un réel 'droit à la déconnexion' démontre sa volonté de voir les entreprises adapter leurs politiques en matières d'utilisation des NTIC par les travailleurs en fonction de la concertation sociale au sein du CPPT sur ces questions et en fonction des besoins propres à l'entreprise et à ses travailleurs.

En termes d'effectivité juridique, le questionnement se pose différemment en droit belge qu'en droit français. En effet, le législateur belge s'est affranchi de proclamer un 'droit à la déconnexion'. Dès lors, l'entreprise n'est pas tenue de garantir la mise en œuvre d'un tel droit mais doit garantir uniquement la concertation sociale relative à la déconnexion.

En outre, la nature des obligations pesant sur l'employeur en matière de bien-être au travail ne revêt pas le même caractère absolu qu'en droit français. Il s'agit davantage d'une obligation de moyen de promouvoir le bien-être de ses travailleurs qu'une obligation forte de garantir la santé et la sécurité des salariés de l'entreprise. Par ailleurs, l'employeur belge n'est tenu d'aucune manière, de mettre en place des mesures visant à garantir la déconnexion de ses travailleurs. Cette souplesse légale belge empêchera-t-elle la prise de mesure paradoxale où voulant protéger le travailleur des dangers pour son bien-être d'une hyperconnexion, l'employeur mettrait à mal le fragile équilibre entre autonomie du travailleur et protection de la santé ?

## Conclusion

68. Le monde du travail est aujourd'hui indissociable des nouvelles technologies : les NTIC ont intégré le monde de l'entreprise et influent sur le travail de tous. Le télétravail, conditionné par l'utilisation des NTIC, est

<sup>182</sup> Exposé des motifs, projet de loi relative à la relance économique et au renforcement de la cohésion sociale, préc., p. 138.

<sup>183</sup> Art. 51, Loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives et les commissions paritaires, *M.B.*, 15 janvier 1969.

une illustration de la pénétration de ces dernières dans le monde du travail et du mouvement actuel de flexibilisation du travail. Le télétravail régulier est une organisation particulière du travail est encadré par les dispositions de C.C.T. n° 85. L'objectif de cette C.C.T. est d'encourager la pratique du télétravail en augmentant la flexibilité du travail tout en garantissant la sécurité au travail et la qualité de l'emploi. Le télétravail occasionnel, qui jusqu'en 2017 ne bénéficiait d'aucun cadre légal, est quant à lui régi par la loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable. Ces deux figures du télétravail diffèrent dans leur fréquence et la raison de la mise en œuvre du télétravail : pour le télétravail régulier, il s'agit davantage d'un mode d'organisation du travail convenu entre les parties tandis que le télétravail occasionnel est plutôt amené à répondre à des situations ponctuelles rencontrées par le travailleur. Ces différences justifient le fait que les régimes juridiques qui leur sont applicables ne comprennent pas les mêmes garanties et n'imposent pas le même formalisme.

69. En modifiant le paysage organisationnel du travail, les NTIC sont constitutives à la fois d'opportunités et de risques pour le bien-être du (télé)travailleur. Elles permettent, notamment, de favoriser un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle, de renforcer le sentiment d'autonomie du travailleur, de favoriser la concentration du travailleur en lui permettant de travailler à distance... Toutefois, elles peuvent, entre autres, également mener à l'isolement social du travailleur, à de la fatigue voire des douleurs visuels et musculosquelettiques ou encore à une hyperconnexion du travailleur. Les NTIC ne sont pas, en elles-mêmes, sources de risques ou d'opportunités. Les interactions entre l'usage des nouvelles technologies, les caractéristiques personnelles des travailleurs, l'organisation et les conditions de travail sont, en revanche, déterminantes dans la réalisation des risques pour la santé du travailleur.

70. Si l'utilisation des nouvelles technologies est inévitable dans le travail, elle doit toutefois être intégrée dans la politique de bien-être promue par l'employeur au sein de l'entreprise. L'employeur est, en effet, tenu par la législation relative au bien-être au travail de promouvoir le bien-être des travailleurs, en ce compris leur bien-être psychosocial, selon un système dynamique de gestion des risques. Dans le développement de sa politique de bien-être, chaque employeur doit prendre en considération l'organisation et les conditions de travail en vigueur dans l'entreprise afin d'adapter les mesures mises en œuvre pour favoriser le bien-être des travailleurs. Il est donc essentiel de prendre en considération l'utilisation des NTIC dans l'entreprise dans cette démarche. La législation relative au télétravail prévoit, dans le cadre du télétravail régulier, des dispositions veillant à garantir

la mise en œuvre de la politique de bien-être même dans le cadre de la pratique du télétravail en permettant, notamment, la visite des locaux par l'employeur ou encore la surveillance de la santé du télétravailleur.

La législation relative au bien-être au travail nous semble répondre adéquatement aux spécificités du télétravail par la grande souplesse qui est laissée à l'employeur pour définir sa propre politique relative au bien-être au travail dans l'entreprise. Dans l'élaboration de cette politique, l'employeur doit tenir compte des risques professionnels identifiés dans l'entreprise ce compris ceux spécifiques au télétravail. Chaque entreprise au sein de laquelle du télétravail est presté doit pouvoir, en ce sens, prendre les mesures nécessaires et consulter le Comité pour la prévention et la protection au travail de l'entreprise afin d'initier la concertation sociale autour du bien-être des télétravailleurs.

71. Les nouvelles technologies ont permis la connexion, voire l'hyperconnexion des travailleurs, ce qui suppose intrinsèquement la question de la déconnexion à l'ère de l'omniprésence des NTIC et de la flexibilisation du travail. Le droit français a, le premier, proclamé un droit à la déconnexion dans son Code du travail. Le législateur belge a préféré retenir le principe de la concertation sociale régulière autour de la déconnexion. Dans les deux cas, la question de l'effectivité juridique et pratique de ces principes pose question.

Déjà indissociables, monde du travail et NTIC seront encore davantage en interactions à mesure que les technologies pénètrent le monde du travail et deviennent en tant que tel des outils de travail. Au-delà des formidables ressources qu'elles représentent pour le travailleur, elles sont aussi porteuses de risques pour son bien-être. Le droit à la déconnexion est un vecteur de prévention à disposition des employeurs. Cependant, eu égard à la flexibilisation du travail et à sa mise en œuvre pratique, ce droit peut aussi davantage s'apparenter à une chimère et s'avérer insuffisant à protéger le travailleur.

Il nous semble, en ce sens, que la voie préférée par le législateur belge – à savoir une concertation sociale sur la déconnexion et l'utilisation des moyens de communication digitaux – est plus adaptée à la diversité des entreprises et des organisations de travail. Elle permet une flexibilité et une créativité née de la concertation sociale.

72. La concertation sociale autour de la déconnexion élargie à l'usage des NTIC dans l'entreprise, intégrée dans l'élaboration de la politique de bien-être pourrait être menée afin de permettre une approche participative de la question adaptée à chaque entreprise, selon ses spécificités et son organisation.